



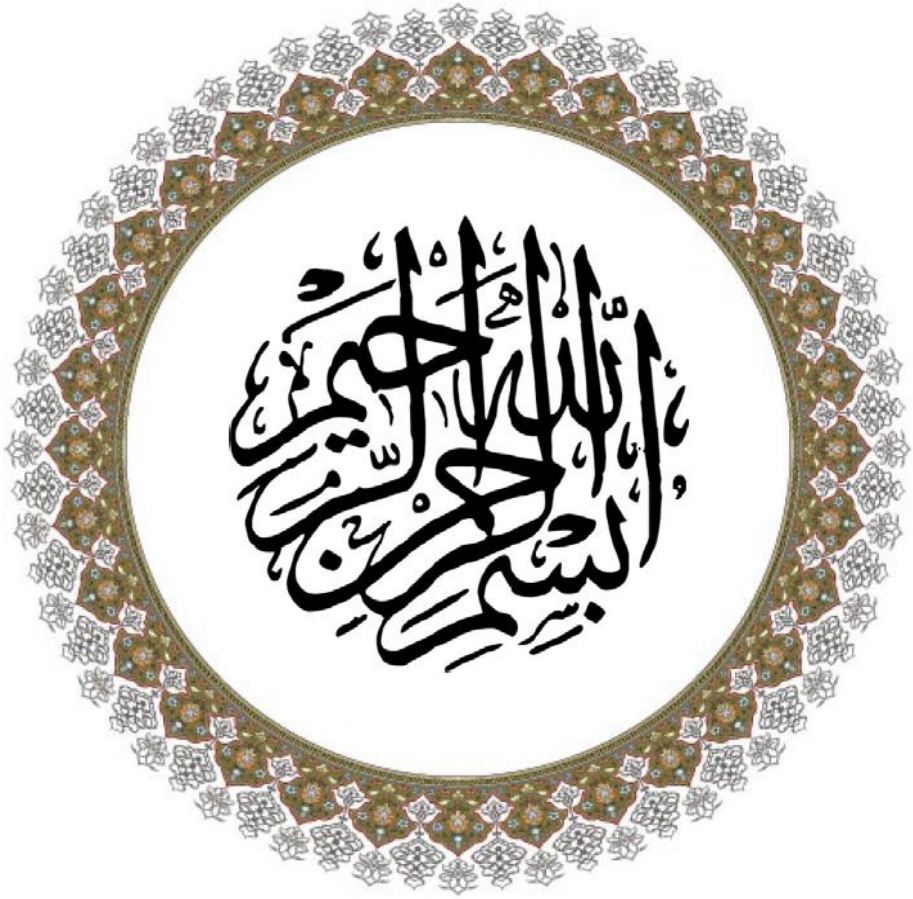
## **نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری یزد**

**کارفرما:**

شهرداری یزد- معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

**مجری طرح:**

شرکت پیشتاژان توسعه ماهان یزد



---

## شناسنامه طرح

**عنوان طرح:** نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری یزد

**کارفرما:** شهرداری یزد - معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

**مجری طرح:** شرکت پیشتازان توسعه ماهان یزد

**تاریخ ارائه گزارش:** زمستان ۹۹

**مشاور طرح:** دکتر حجت اله ذاکر زاده

**مدیر پروژه:** الهه افسریه

**همکاران اصلی:** انیسه حسانی، حمیده جاوید، نیلوفر جلالی

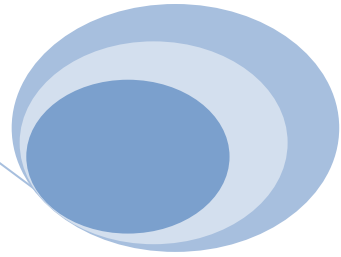
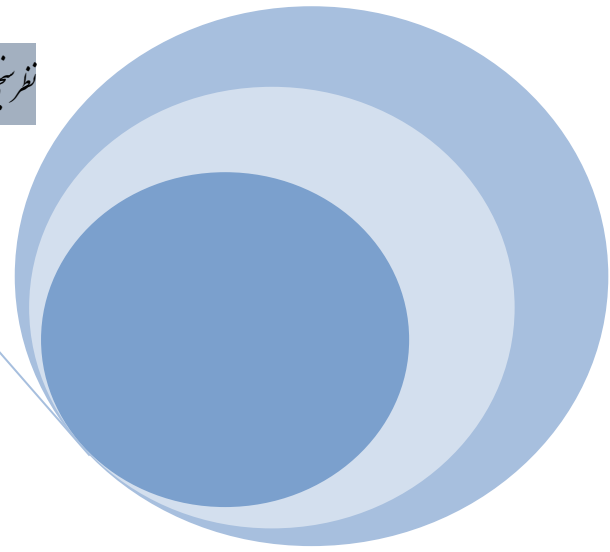
## پاس خدایند بلند مرتبه:

لازم است از حمایت‌های جناب آقای مهندس عزیزی شهردار محترم یزد و جناب آقای مهندس فعالی و مهندس بیگی معاونت محترم سابق و جدید برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی که با اعتماد به تیم اجرایی پروژه از شرکت پیشتازان توسعه ماهان یزد افتخار این خدمت را برای ما فراهم نمودند و همکاری و همراهی جناب آقای دکتر شبانی و کارشناسان محترم معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی، کمال تشکر و قدردانی به عمل آید.

## فهرست

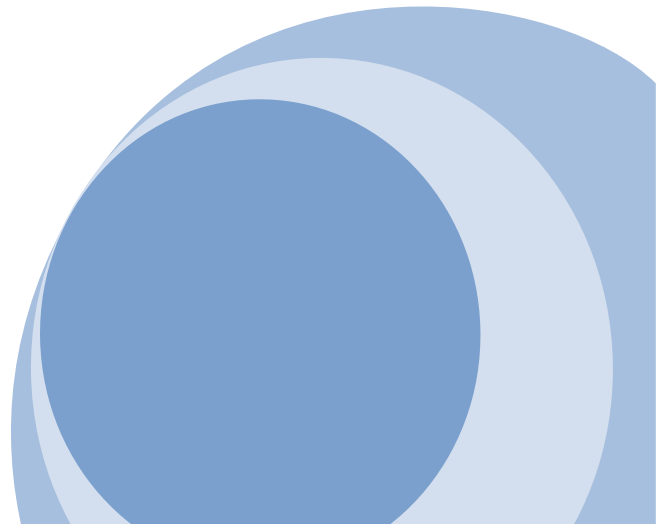
فصل اول.....	۶
۱-۱ مقدمه.....	۷
۱-۲ هدف و ضرورت اجرا تحقیق.....	۷
۱-۳ روش انجام تحقیق.....	۸
۱-۴ تدوین پرسشنامه.....	۹
۱-۵ تعاریف جامعه و نمونه آماری.....	۱۰
۱-۶ اهمیت طرح نمونه‌گیری و اندازه نمونه.....	۱۱
۱-۷ روش نمونه‌گیری و تعیین اندازه نمونه.....	۱۲
۱-۸ جمع‌آوری داده‌ها.....	۱۳
۱-۹ بررسی پایایی و روایی پرسشنامه ها.....	۱۳
۱-۹-۱ بررسی پایایی.....	۱۳
۱-۹-۲ بررسی روایی.....	۱۴
۱-۱۰ روش آماری مورداستفاده برای تحلیل داده‌ها.....	۲۸
فصل دوم.....	۳۱
۲-۱ بررسی وضعیت متغیرها:.....	۳۲
۲-۱-۱ فضای سبز شهری.....	۳۲
۲-۱-۲ عمران.....	۵۸
۲-۱-۳ مبلمان شهری.....	۷۸
۲-۱-۴ حمل و نقل- ترافیک شهری.....	۹۸
۲-۱-۵ پسماند.....	۱۲۲
۲-۱-۶ فرهنگی- ورزشی.....	۱۴۵
۲-۱-۷ ساماندهی مشاغل.....	۱۶۷
۲-۱-۸ روابط عمومی.....	۱۸۷

- ۲۰۶..... ۲-۱-۹ حمل و نقل - اتوبوسرانی
- ۲۲۵..... ۲-۱-۱۰ حمل و نقل - تاکسیرانی
- ۲۴۵..... ۲-۱-۱۱ حمل و نقل - پایانه برون شهری
- ۲۶۶..... ۲-۱-۱۲ آرامستان
- ۲۶۹..... ۲-۱-۱۴ کارکنان



## فصل اول

### طرح مساله



## ۱-۱- مقدمه

از دهه آخر سده بیستم به بعد در دنیا، با پیشرفت سریع علم و تکنولوژی و سرعت در ارتباطات و با تغییر و تحولاتی که در محیط و رسالت دولت‌ها ایجاد شده، رویکرد نوینی در مدیریت دولتی پا به عرصه نهاده است. الگوی نوین مدیریت دولتی بر استراتژی‌های جدیدی مانند نظریه حکمرانی، دولت کارآفرین، دولت پاسخگو شهروند محور تأکید می‌کند. بنابراین در عصر کنونی ارزیابی مدیریت عملکرد در سازمان‌های دولتی با رویکرد و معیار جدید بنام رضایت‌سنجی و نظرسنجی ذینفعان و بررسی موانع و مشکلات با استفاده از نظرسنجی، مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس نظریه‌های جدید، آگاهی از مشکلات و موانع باعث ارائه راهکارهای مفید و افزایش رضایت ذینفعان می‌شود که این مسئله ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب شده و روند توسعه همه‌جانبه را ساده می‌سازد، که در دنیای کنونی، شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شود. موفقیت تمام سازمان‌ها و مؤسسات اعم از دولتی یا خصوصی، تولیدی یا خدماتی و انتفاعی یا غیرانتفاعی، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها شناخت مشکلات و موانع مربوط به عملکردهای سازمان است. امروزه شناسایی مشکلات از طریق بررسی رضایت ذینفعان می‌تواند صورت گیرد که از الزامات اساسی نظام‌های مدیریت کیفیت و مدل‌های درآمد است. ویژگی‌های متفاوت خدمات باعث می‌شود تا ارزیابی کیفیت خدمات و بهبود آن بسیار پیچیده شود. این موضوع نیازمند به‌کارگیری ابزاری مناسب برای ارزیابی کیفیت خدمات است.

## ۱-۲- هدف و ضرورت اجرا تحقیق

به‌طور کلی سنجش بسیار اهمیت دارد. چنان‌که به گفته تام پیت رز استاد کیفیت " آنچه سنجیده می‌شود، انجام‌پذیر است". شاخص‌های رضایت‌مندی می‌تواند در مورد این که کدام منطقه از کشور، بخش، صنعت یا نیازهای شرکت دچار مشکل است، ایده کلی ارائه کند. کاپلان و نورتون در سنجش عملکرد سازمان، دیدگاه ذینفعان را مهم‌ترین دیدگاه دانسته و پیت رز و اترمن دانستن نیازها و خواسته‌های ذینفعان را از ویژگی‌های سازمان‌های موفق بیان کردند. بررسی و ارزیابی نظریات و دیدگاه‌های مشتری راهی سریع و ارزان برای تعیین مشکلات و موانع بخش‌هایی از خدمات هستند که کیفیت آن‌ها نیاز به بهبود دارد و یا نیاز به اجرای آن‌ها احساس می‌شود.



### ۱-۳- روش انجام تحقیق

تحقیق فرآیندی است که از طریق آن می‌توان درباره ناشناخته به جستجو پرداخت و نسبت به آن شناخت لازم را کسب کرد، در این فرآیند از چگونگی گردآوری شواهد و تبدیل آن‌ها به یافته‌ها، تحت عنوان "روش‌شناسی" یاد می‌شود. روش تحقیق مجموعه‌ای از قواعد، ابزار و راه‌های معتبر (قابل اطمینان) و نظام‌یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه‌حل مشکل است. انتخاب این روش تا حد زیادی بستگی به هدف و ماهیت موضوع پژوهش و امکانات اجرایی آن دارد، همچنین ملاحظات اخلاقی و انسانی ناظر بر تحقیق وسعت و دامنه آن را نباید از نظر دور داشت (سلاجقه، ۱۳۹۲).

با عنایت به این‌که پروژه به سبک نظرسنجی صورت می‌گیرد، روش انجام این پژوهش به تدوین و اجرای طرح کلی نظرسنجی از شهروندان و جامعه ای مشخص به‌منظور بررسی مسائل و مشکلات مطرح شده ارتباط دارد.

آنچه در اجرای درست طرح‌های نظرسنجی و شناسایی راهکارها؛ علاوه بر نحوه اجرای صحیح آن، حائز اهمیت است؛ استفاده از روش‌های علمی و دقیق برای طراحی ابزارهای نظرسنجی به‌منظور بازخورد نتایج صحیح است. در طراحی این ابزارها علاوه بر مسائل مربوط به هدف که توسط مدیران مشخص خواهد شد توجه به تطابق شیوهی طراحی با روش‌های آماری و انتخاب مدل آماری برای تحلیل داده‌ها حائز اهمیت خواهد بود. مسائلی چون گزینش متغیرها، انتخاب طیف‌ها و ... همگی باید هماهنگ با تحلیل‌های نهایی در نظر گرفته شوند.

هم‌چنین برآورد درست حجم نمونه و شیوهی نمونه‌گیری، به‌خصوص در جامعه‌هایی با حجم کوچک بسیار مهم است. چراکه حجم نمونه و انتخاب درست شیوهی نمونه‌گیری باعث بالا رفتن دقت و حصول نتایج واقعی‌تر خواهد شد.

از موارد دیگری که باید به آن توجه کرد شیوهی جمع‌آوری اطلاعات است که برحسب موضوع باید گزینه‌ی مناسب انتخاب شود. از جمله‌ی این شیوه‌ها می‌توان به مصاحبه حضوری، مصاحبه تلفنی، آمارگیری‌های پستی یا الکترونیکی و آزمایش‌ها و مطالعات موردی شاهدهی و ... هم‌چنین آشنایی با روش‌های افزایش نرخ پاسخ‌گویی و کاهش تعداد خودداری‌ها در مصاحبه‌های حضوری یا تلفنی اشاره کرد.

اما در مرحله‌ی تحلیل آنچه باعث دست یافتن به نتایج بهتر خواهد شد، به کارگیری روش‌های آماری (اعم از آمار توصیفی و استنباطی) متناسب با موضوع و آشنایی با روش‌های تحلیل در مواردی که با بی‌پاسخی و یا چند پاسخی روبرو هستیم، می‌باشد.

در این پژوهش از روش پیمایش استفاده خواهد شد و تحقیق به صورت میدانی خواهد بود. در نهایت این که این پژوهش از نظر معیار هدف، کاربردی، از نظر معیار زمان، مقطعی و از نظر معیار وسعت، پهنانگر می‌باشد.

#### ۱-۴- تدوین پرسشنامه

گام بعدی برای اجرایی کردن پروژه، استفاده از پرسشنامه‌ایی است که توانایی ارزیابی میزان رضایت از خدمات ارائه شده توسط شهرداری یزد در بخش‌های مختلف را داشته باشد. برای این منظور ضمن مطالعات تطبیقی و مطالعه اسناد، جلساتی با کارفرمای محترم و کارشناسان واحدهای مربوطه برگزار شد و پرسشنامه‌ها در شاخص‌های مورد ارزیابی طراحی گردید. پرسشنامه‌ها در پیوست گزارش قابل مشاهده است.

در طراحی سؤالات پرسشنامه نکات زیر رعایت شده است:

- ۱- از سؤالات نامفهوم و مبهم پرهیز گردید.
  - ۲- از سؤالاتی که پاسخ‌دهنده را به پاسخ خاصی هدایت می‌کند، اجتناب گردید.
  - ۳- از سؤالات طولانی و پیچیده اجتناب گردید.
  - ۴- از سؤالات دوجوهی که شامل دو سؤال در یک پرسش است، اجتناب گردید.
  - ۵- از سؤالات منفی خودداری گردید.
  - ۶- از بیان سؤالات مستقیم که موجب تحریک حساسیت و مقاومت شده، پرهیز گردید.
- پرسشنامه‌ها، با توجه به اهداف پژوهش به تفکیک موضوعات زیر طراحی گردیده است:

- فضای سبز شهری
- مبلمان شهری
- عمران
- پسماند
- فرهنگی - ورزشی
- ساماندهی مشاغل
- روابط عمومی

- حمل و نقل (تاکسی‌رانی، اتوبوسرانی، ترافیک شهری)
- کارکنان
- آرامستان‌ها

#### ۱-۵- تعاریف جامعه و نمونه آماری

یکی از نکات مهم که در انجام هرگونه استنباط آماری باید مدنظر قرار گیرد جمع‌آوری داده‌ها از طریق مکانیسمی است که به قضاوت صحیح پیرامون مسئله موردبحث کمک کند. در یک تحقیق همیشه میسر نیست که کل آزمودنی‌های یک جامعه موردبررسی قرار گیرد چراکه ممکن است از نظر زمان، منابع مالی، منابع انسانی و ... محدودیت‌هایی موجود باشد و امکان بررسی همه جامعه موجود نباشد؛ لذا باید جزئی از آزمودنی‌ها را به‌گونه‌ای که نماینده معقولی برای کل آزمودنی‌های آن جامعه باشند، انتخاب نموده و نتایج بررسی روی آن‌ها را به‌کل جامعه تعمیم داد.

جامعه آماری به مجموعه افراد، اشیاء و یا به‌طورکلی پدیده‌هایی اطلاق می‌شود که محقق می‌تواند نتیجه مطالعه خود را به کلیه آن‌ها تعمیم دهد. جامعه آماری تحقیق با یک یا چند صفت مشترک شناسایی می‌شود. در بیشتر موارد به سبب حجم گسترده جامعه آماری، مراجعه به کلیه اعضای جامعه و مطالعه تک‌تک آن‌ها امکان‌پذیر نیست. در این صورت محقق ناگزیر است زیرمجموعه‌ای از جامعه آماری را مورد مطالعه قرار داده و نتیجه بررسی را به‌تمامی جامعه آماری تعمیم دهد. مراجعه به زیرمجموعه‌ای از جامعه آماری جهت شناسایی همه آن را روش نمونه‌گیری می‌نامند. انجام این کار زمانی امکان‌پذیر است که زیرمجموعه‌ی موردنظر کلیه صفات ویژگی‌های جامعه آماری را دارا باشد و بتوان آن را نماینده‌ی جامعه محسوب کرد. پس نمونه آماری به زیرمجموعه‌ای از جامعه آماری اطلاق می‌شود که ویژگی‌ها و صفات جامعه آماری را در خود داشته باشد و محقق بتواند با مطالعه آن، درباره جامعه آماری قضاوت کند. درعین‌حال نمونه آماری باید قابل‌دسترسی بوده و امکان مطالعه آن توسط محقق فراهم باشد. به‌طوری‌که از توضیح درباره نمونه آماری روشن می‌شود، می‌توان برای نمونه آماری از دویژگی عمده روایی و تناسب حجمی سخن گفت:

- روایی نمونه آماری: منظور از روایی نمونه آماری آن است که بتوان نمونه مورد مطالعه را از نظر همگونی با جامعه مورد مطالعه و دارا بودن ویژگی‌ها و صفات آن، بخشی از آن جامعه آماری تلقی کرد.

- تناسب حجمی نمونه آماری: تناسب حجمی نمونه مورد مطالعه یعنی این که زیرمجموعه‌ی مورد مطالعه حجم کافی و مناسب داشته باشد، به طوری که از نظر کمی نیز بتوان آن را نماینده‌ای از جامعه آماری تلقی کرد و نتایج مطالعه را به جامعه تعمیم داد.

کاری که نمونه‌گیری به عنوان یک ابزار تحقیق می‌کند، تسهیل کار تحقیق است. هر چه تعداد افراد بیشتر باشد وقت و هزینه بسیار زیادی صرف می‌شود و احتمال اشتباه زیاد می‌شود، بنابراین بررسی از طریق نمونه‌گیری نسبت به بررسی از طریق سرشماری دارای مزایای زیر می‌باشد:

الف) هزینه آن کمتر است.

ب) چون به تعداد کمتری مصاحبه‌کننده (آمارگیر) احتیاج است می‌توان آن‌ها را در سطح بالاتری انتخاب نمود.

پ) این تعداد محدود را می‌توان بهتر آموزش داد.

ت) در هر مصاحبه می‌توان وقت و دقت بیشتری صرف نمود.

ث) در هر مصاحبه می‌توان تعداد بیشتری سؤال مطرح کرد.

#### ۱-۶- اهمیت طرح نمونه‌گیری و اندازه نمونه

باید توجه کرد که اگر طرح نمونه‌گیری مناسب، مورد استفاده قرار نگیرد، صرف یک حجم نمونه بزرگ اجازه نخواهد داد که یافته‌ها به جامعه تعمیم داده شود. همین‌طور، اگر حجم نمونه برای سطح اطمینان و دقت مورد انتظار کافی نباشد، هیچ طرح نمونه‌گیری پیشرفته‌ای نمی‌تواند برای محقق در تحقق اهداف بررسی مفید باشد. بنابراین، در اتخاذ تصمیمات، راجع به نمونه‌گیری باید هم طرح نمونه‌گیری و هم حجم نمونه مناسب مدنظر قرار گیرند. در عین حال اگر حجم نمونه بسیار زیاد باشد، می‌تواند مشکل‌آفرین باشد و زمینه مساعدی برای دچار شدن به خطای نوع دوم ایجاد کند. به عبارت دیگر، یافته‌های پژوهش پذیرفته می‌شوند در حالی که باید آن‌ها را رد کرد. بنابراین نه اندازه بزرگ و نه اندازه کوچک به پروژه‌های پژوهشی کمک چندانی نمی‌کنند مگر طرح نمونه‌گیری مناسبی انتخاب شده باشد.

## ۷-۱- روش نمونه‌گیری و تعیین اندازه نمونه

در پژوهش حاضر در پرسشنامه‌های فضای سبز، میلمان شهری، پسماند، عمران، فرهنگی ورزشی، ساماندهی مشاغل، روابط عمومی و ترافیک شهری جامعه مورد بررسی شهروندان شهر یزد در پنج منطقه شهری مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

در پرسشنامه‌های مربوط به اتوبوسرانی و تاکسیرانی، جامعه هدف مسافران استفاده کننده از این وسایل در پنج منطقه شهری می‌باشند.

در پرسشنامه کارکنان، جامعه هدف کل کارکنان کادر اداری شهرداری یزد و سازمان‌های تابعه می‌باشند.

در پرسشنامه آرامستان‌ها، جامعه هدف افراد دریافت کننده خدمت از سازمان آرامستان یزد طی دو سال اخیر می‌باشند.

در هر بررسی نمونه‌ای، برای اندازه‌گیری واحدهای نمونه، انتخاب و تهیه ابزار اندازه‌گیری و مشخص کردن روش‌های اندازه‌گیری از اهمیت خاصی برخوردار است. در این پروژه بررسی نمونه‌ای صرفاً به وسیله پرسشنامه انجام می‌شود. به منظور دستیابی به نمونه‌های آماری مناسب از جامعه آماری در این طرح از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب استفاده می‌شود.

در جامعه شهروندان، تعداد نمونه‌ها با روش طبقه‌بندی و بر اساس تعداد جامعه در هر طبقه تعیین گردید که به شرح زیر می‌باشد:

جدول شماره ۱: حجم نمونه

تعداد جامعه	تعداد نمونه
منطقه یک یزد	۱۱۵۰۰۰
منطقه دو یزد	۱۰۰۰۰۰
منطقه سه یزد	۱۲۰۰۰۰
منطقه چهار یزد	۱۱۰۰۰۰
منطقه پنج یزد (بافت تاریخی)	۶۵۰۰۰
مجموع	۵۱۰۰۰۰

در جامعه مسافری استفاده کننده از خدمات تاکسی‌رانی و اتوبوسرانی شهرداری یزد، به دلیل نامعلوم بودن جامعه از روش نمونه‌گیری با جوامع نامحدود استفاده شد که تعداد ۲۰۰ نمونه برای هر گروه تعیین گردید. در جامعه کارکنان، از روش طبقه‌ای با تخصیص متناسب استفاده شده است. واحدها و سازمان‌های تابعه شهرداری به عنوان طبقات تعیین گردید و تعداد ۲۶۵ نمونه مشخص شد. در جامعه آرامستان‌ها، از روش تصادفی و با توجه به تعداد جامعه (افراد خدمت‌گیرنده در ۲ سال اخیر) تعداد ۲۵۰ نمونه تعیین شد.

### ۱-۸- جمع‌آوری داده‌ها

مسلماً مرحله بعدی پس از تعیین اندازه نمونه، روش نمونه‌گیری و تهیه پرسشنامه‌ها، جمع‌آوری داده‌ها است. پرسشنامه‌ها در سامانه نظرسنجی تحت وب طراحی گردید و برای تکمیل پرسشنامه‌ها در نمونه مشخص شده تعداد شش آمارگیر مجرب انتخاب شدند. آمارگیران طی جلسه‌ای، درباره نحوه پر کردن پرسشنامه‌ها و سؤالات پرسشنامه توجیه شده و آمادگی لازم برای تکمیل پرسشنامه‌ها را پیدا کردند.

در همین راستا کار آمارگیری مورخ ۲۷ مرداد سال ۹۹ آغاز شده است. از اواسط کار آمارگیری کار بازبینی پرسشنامه‌ها شروع شده و گزارش مراحل مختلف آمارگیری به اطلاع کارفرما رسیده است.

### ۱-۹- بررسی پایایی و روایی پرسشنامه‌ها

در این بخش تعداد ۵۳ نمونه اولیه بصورت پایلوت برای هر پرسشنامه تکمیل گردیده است تا پایایی و روایی پرسشنامه‌ها مورد سنجش قرار گیرد.

#### ۱-۹-۱- بررسی پایایی

یکی از روش‌های معتبر برای سنجش میزان پایایی یک پرسشنامه، اندازه‌گیری ثبات پاسخ‌های یک فرد به یک پرسش از مقیاس با پاسخ‌های وی به پرسش دیگر از همان مقیاس یا همبستگی پرسش به پرسش است. (که اگر در چند زمان مختلف در یک جمعیت از آن استفاده کنیم در نتیجه به دست آمده اختلاف چندانی مشاهده نمی‌کنیم) به این ترتیب، معیاری برای پایایی کل پرسشنامه به دست می‌آید. آماره‌ای که این معیار را نشان می‌دهد به نام «ضریب آلفای کرونباخ» نامیده می‌شود که اندازه آن بین صفر و یک متغیر است که اگر ضریب صفر باشد عدم پایایی و اگر این ضریب یک باشد پایایی کامل را نشان می‌دهد. هر چه میزان این شاخص بالا باشد، پایایی مقیاس بیشتر است. اما به عنوان یک قاعده کلی، میزان آلفا دست کم باید ۰/۷ باشد این رقم برای پژوهش‌های اکتشافی در حد ۰/۶ نیز قابل قبول است (دی‌واس، ۲۰۰۰، ۱۸۴). به منظور بررسی پایایی پرسشنامه‌های

شهروندان، نمونه ای متشکل از ۵۳ نفر، پرسشنامه‌ی مورد نظر را تکمیل کردند. در این روش برای محاسبه‌ی هماهنگی درونی هر پرسشنامه، ضریب آن محاسبه گردیده است.

نتایج پایایی براساس مقادیر مختلف کرونباخ طبق جدول زیر تعیین می‌شود.

جدول شماره ۲: محدوده تعیین شده پایایی

مقدار آلفای کرونباخ	کیفیت همگنی
کمتر از ۰/۲	بسیار نامطلوب
۰/۲ تا ۰/۴	مطلوب
۰/۴ تا ۰/۶	تاحدی مطلوب
۰/۶ تا ۰/۸	مطلوب
۰/۸ تا ۱	بسیار مطلوب

## ۱-۹-۲- بررسی روایی

روایی بدین معناست که روش یا ابزار به کار رفته تا چه حد می تواند خصوصیت مورد نظر را درست اندازه گیری کند.

روایی محتوا بطور معمول به چنین سؤالاتی پاسخ می‌دهد که آیا ابزار طراحی شده همه جوانب مهم و اصلی مفهوم مورد اندازه‌گیری را در بردارد؟ آیا سازه‌های ابزار همان چیزی را که باید بررسی می‌کند؟ آیا اجزاء و کلیت ابزار قابل پذیرش متخصصان ذیربط می‌باشد؟

**انواع روایی:** روایی انواع مختلفی دارد که در این جا به دونوع آن اشاره می‌کنیم:

- **روایی محتوایی:** بدین معناست که ابزار اندازه گیری کلیه خصوصیات مفهومی را که شما می‌خواهید اندازه بگیرید دربردارد. روایی محتوای یک آزمون، معمولاً توسط افراد متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود از این رو اعتبار محتوا به قضاوت داوران بستگی دارد که از طریق بازبینی دقیق و

موشکافانه محتوای آزمون توسط داوران خبره انجام می‌شود. که در این پژوهش روایی محتوا با تشکیل جلسات و استفاده از نظرات خبرگان مورد تایید قرار گرفته است.

- **روایی سازه:** ارزشمندترین و در عین حال دشوارترین راه سنجش ابزار اندازه گیری است و مقصود آن است که نمرات حاصل از اجرای ابزار چقدر به مفاهیم یا سازه های نظریه مورد نظر مربوط است. روش های مختلفی برای تعیین میزان روایی سازه وجود دارد که استفاده از تحلیل عاملی تاییدی یکی از روش هاست که در این پژوهش از آن استفاده می‌کنیم. وجود ساختار مناسب بین متغیر پاسخ و سوالات مطرح شده در پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی و نرم افزار SPSS انجام گرفته و نتایج آن مورد بررسی قرار می‌گیرد. روایی محتوا برای کلیه آزمون های زیر انجام گرفته و پرسشنامه ها مورد تایید خبرگان بوده است و در ادامه فقط به بررسی روایی سازه می‌پردازیم.

برای تحلیل عاملی تاییدی و تایید متغیرها از گویه های مورد بررسی از معیار **KMO** استفاده می‌کنیم که اولین هدف تحلیل عاملی است را برآورده می‌کند، یعنی این آزمون مشخص می‌کند که آیا واریانس متغیرهای تحقیق تحت تأثیر واریانس مشترک برخی عامل‌های پنهان و اساسی هست یا خیر؟ که مقدار این آماره بین ۰ تا ۱ نوسان دارد، که می‌توان سه طیف برای این نوسان تعریف کرد.

- ۱- مقادیر کمتر از ۰/۴۹: انجام تحلیل عاملی پیشنهاد نمی‌شود و باید با انجام اصلاحات کلیدی تناسب داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی را بیش تر کرد.
- ۲- که این معیار برای مقادیر ۰/۵ تا ۰/۶۹: در اینصورت انجام تحلیل عاملی نسبتاً مناسب است.
- ۳- برای مقادیر تقریباً بالای ۰/۷ انجام تحلیل عاملی مناسب بوده و پیشنهاد می‌شود.

### آزمون کرویت بارتلت:

این آزمون درصد برآوردن هدف دوم تحلیل عاملی می‌باشد. یعنی این آزمون به ما کمک می‌کند تا پس از فراهم بودن امکان تقلیل داده‌ها به یک سری عامل‌های پنهانی، بتوانیم به ساختار جدیدی بر اساس همبستگی بین متغیرها و عامل‌ها و معنای انضمامی آن‌ها کشف کنیم. آزمون بارتلت این فرض صفر را مورد آزمون قرار می‌دهد که آیا ماتریس همبستگی داده‌ها یک ماتریس واحد همانی است یا خیر؟

چنانچه ماتریس بین متغیرها یک ماتریس واحد (همانی) باشد در آنصورت متغیرها ارتباط معناداری باهم ندارند و در نتیجه امکان اینکه بتواند عامل های جدیدی را بر اساس همبستگی بین متغیرها با یکدیگر شناسایی و



تعریف کند، وجود ندارد. بنابراین موقعی که مقدار احتمال معناداری آزمون بارتلت در سطح اطمینان ۹۵ درصدی کمتر از ۰/۰۵ باشد در این حالت ارتباط معناداری بین متغیرها وجود نداشته و امکان کشف ساختار جدیدی از داده‌ها ممکن نیست. و دسته بندی ایجاد شده بر روی سؤالات مورد تایید قرار می‌گیرد.

نتایج پایایی و روایی پرسشنامه‌ها:

✓ الف- فضای سبز شهری

جدول شماره ۳: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۱۶	.۸۷۴

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ پایایی پرسشنامه فضای سبز شهری بسیار مطلوب است.

جدول شماره ۴: معیار KMO

اندازه KMO	میزان
۰.۷۵۰	آزمون بارتلت
۳۲۳.۱۵۹	مقدار تقریبی آماره کای-دو
۱۲۰	درجه آزادی
۰.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری آزمون بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول شماره ۴ میزان روایی سازه، مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول زیر نشان دهنده ضرایب گویه‌ها در ساختار مولفه اصلی فضای سبز شهری می‌باشد.

جدول شماره ۵: ضرایب سوالات در مولفه اصلی

ضرایب	سوالات
.۰۹۸	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی‌ها و معابر و ...) مناسب است.
.۱۰۹	کیفیت پارک‌های سطح شهر مناسب است.
.۱۱۳	کیفیت معابر موجود پارک‌های سطح شهر مناسب است.
.۱۳۱	تعداد و آبخوری‌ها و آبرسردکن‌ها در پارک‌های سطح شهر مناسب است.
.۱۰۴	پراکندگی پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۱۰۴.	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفا، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارک‌های شهر کافی است.
۱۱۵.	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارک‌های شهر مطلوب است
۱۰۲.	نور و روشنایی در پارک‌های شهر کافی است
۰۷۱.	پارک‌های شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند
۰۹۴.	فضای سبز و پارک‌ها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند
۰۸۱.	نظافت پارک‌های سطح شهر مطلوب است
۰۷۴.	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارک‌ها وجود دارد.
۱۰۹.	تابلوه‌های راهنما در پارک‌های سطح شهر مناسب است
۱۳۵.	امنیت و ایمنی پارک‌ها در سطح شهر مطلوب است
۱۲۳.	تعداد پارک‌های بانوان کافی است
۰۹۵.	مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است

✓ ب- مبلمان شهری

جدول شماره ۶: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۷	۰.۷۵۳

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ پایایی پرسشنامه مبلمان شهری مطلوب است.

جدول شماره ۷: معیار KMO

اندازه KMO	۰.۷۰۱
آزمون بارتلت	مقدار تقریبی آماره کای-دو
	درجه آزادی
	مقدار معناداری
	۱۰۳.۷۶۰
	۲۱
	۰.۰۰

با توجه به مقدار معناداری بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول ۷ میزان روایی سازه مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول زیر نمایش دهنده ضرایب گویه ها در ساختار مولفه اصلی مبلمان شهری می باشد.

جدول شماره ۸: ضرایب سوالات در مولفه اصلی

ضرایب	سوالات
۰.۸۸	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است.
۰.۲۲۴	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است
۰.۲۲۳	طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد
۰.۱۸۹	اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میدین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است
۰.۲۸۰	طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری مناسب است
۰.۲۶۳	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است
۰.۲۲۲	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است

✓ پ- عمران

جدول شماره ۹: آلفا کرونیخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونیخ
۵۳	۵	۰.۶۷۸

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ کیفیت پایایی پرسشنامه عمران مطلوب است.

جدول شماره ۱۰: معیار KMO

اندازه KMO	مقدار تقریبی آماره کای-دو	آزمون بارتلت
۰.۷۰۶	درجه آزادی	
۴۷.۰۷۳	مقدار معناداری	
۱۰		
۰.۰۰۰		

با توجه به مقدار معناداری بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول ۱۰ میزان روایی سازه مورد تایید قرار می گیرد .

جدول زیر نمایش دهنده ضرایب گویه ها در ساختار مولفه اصلی عمران می باشد.

جدول شماره ۱۱: ضرایب سوالات در مولفه اصلی

ضرایب	سوالات
.۳۳۰	کیفیت آسفالت خیابان‌ها در سطح شهر مطلوب است.
.۳۲۹	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است.
.۲۹۵	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است.
.۳۴۸	کیفیت دفع و هدایت آب‌های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است.
.۱۰۵	میزان تاثیر اجرای پروژه‌های عمرانی (احداث پل - زیرگذر - خیابان - تقاطع غیر هم سطح - میداين و ....) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است.

✓ ت- حمل و نقل - ترافیک شهری

جدول شماره ۱۲: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۸	.۶۶۸

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ کیفیت پایایی پرسشنامه حمل و نقل - ترافیک شهری مطلوب است.

جدول شماره ۱۳: معیار KMO

اندازه KMO	۰.۶۹۱
آزمون بارتلت	مقدار تقریبی آماره کای-دو
	درجه آزادی
	مقدار معناداری
	۸۰.۳۴۳
	۲۸
	۰.۰۰۰

با توجه به مقدار معناداری بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول ۱۳ میزان روایی سازه مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول زیر نمایش دهنده ضرایب گویه‌ها در ساختار مولفه اصلی حمل و نقل - ترافیک شهری می‌باشد.

جدول شماره ۱۴: ضریب سوالات در مولفه اصلی

مولفه اصلی	سوالات
۰.۱۵۹	میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.
۰.۰۲۸	عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است.
۰.۰۸۵	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.
۰.۲۵۶	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.
۰.۲۹۶	وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.
۰.۲۷۴	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.
۰.۲۴۸	وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است
۰.۲۱۰	کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.

✓ ث- پسماند

جدول ۱۵: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۱۵	۰.۷۸۲

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ کیفیت پایایی پرسشنامه پسماند مطلوب است.

جدول شماره ۱۶: معیار KMO

اندازه KMO	مقدار تقریبی آماره کای-دو	آزمون بارتلت
۰.۴۷۰	۲۵۴.۳۹۷	
	۱۰۵	
	۰.۰۰	

با توجه به مقدار معناداری بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول ۱۶ میزان روایی سازه مورد تایید قرار می گیرد.

جدول زیر نمایش دهنده ضرایب گویه ها در ساختار مولفه اصلی پسماند می باشد.

جدول شماره ۱۷: ضرایب سوالات در مولفه اصلی

ضرایب	سوالات
۰۰۶۳	برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری مناسب است.
۰۰۶۵	کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است..
۰۱۴۱	نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است.
۰۱۰۳	جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می گیرد..
۰۱۳۱	آموزش و فرهنگسازی قراردادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است..
۰۱۷۲	آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است..
۰۱۶۴	نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است..
۰۱۷۴	مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است..
۰۱۶۰	کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است..
۰۱۳۶	اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است.
۰۱۴۱	سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است..
۰۱۵۰	وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و موذی (سگ و موش و ...) مطلوب است..
۰۱۳۵	آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است.
۰۰۷۸	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است.
۰۰۸۱	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است.

✓ ج- فرهنگی - ورزشی

جدول شماره ۱۸: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۵	۰.۷۲۲

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ کیفیت پایایی پرسشنامه فرهنگی - ورزشی مطلوب است.

جدول شماره ۱۹: معیار KMO

۰.۷۰۷	اندازه KMO	
۴۳.۷۰۷	مقدار تقریبی آماره کای-دو	آزمون بارتلت
۱۰	درجه آزادی	
۰.۰۰۰	مقدار معناداری	

با توجه به مقدار معناداری بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول ۱۹ میزان روایی سازه مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول زیر نمایش دهنده ضرایب گویه‌ها در ساختار مولفه اصلی فرهنگی - ورزشی می‌باشد.

جدول شماره ۲۰: ضرایب سوالات در مولفه اصلی

ضرایب	سوالات
.۲۴۵	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه‌های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت‌های فرهنگی همایش‌های فرهنگی نمایشگاه‌ها و ایستگاه‌های فرهنگی سطح شهر برنامه ساماندهی آسیب‌دیدگان اجتماعی کارگاه‌های آموزشی پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی، ورزش همگانی برگزاری جشنواره‌های ورزشی و ....) مطلوب است.
.۳۲۹	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است.
.۲۶۹	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضای شهری (تبلیغات فرهنگی طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبتی و ....) مطلوب است.
.۳۱۳	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن‌های ورزشی و ....) مطلوب است.
.۲۸۰	کیفیت آموزش‌های شهروندی به گروه‌های مختلف در جهت فرهنگ‌سازی کافی است.

✓ چ-ساماندهی مشاغل

جدول شماره ۲۱: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۴	.۷۰۳

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ کیفیت پایایی پرسشنامه ساماندهی مشاغل مطلوب است.

جدول ۲۲: معیار KMO

اندازه KMO	مقدار تقریبی آماره کای-دو	آزمون بارتلت
۰.۷۳۱	۳۱.۳۵۴	
	۶	
	۰.۰۰	

با توجه به مقدار معناداری بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول ۲۲ میزان روایی سازه مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول زیر نمایش دهنده ضرایب گویه ها در ساختار مولفه اصلی ساماندهی مشاغل می‌باشد.

جدول ۲۳: ضرایب سوالات در مولفه اصلی

ضرایب	سوالات
۰.۳۱۲	کیفیت و تنوع بازارچه‌های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است.
۰.۳۷۸	تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی مناسب است.
۰.۳۵۵	وضعیت جمع آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است.
۰.۳۱۲	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است.

✓ ح-روابط عمومی

جدول ۲۴: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۴	۰.۷۹۳

باتوجه به جدول فوق و مقادیر جدول ۲ کیفیت پایایی پرسشنامه روابط عمومی مطلوب است.

جدول شماره ۲۵: معیار KMO

اندازه KMO	مقدار تقریبی آماره کای-دو	آزمون بارتلت
۰.۷۳۳	۵۳.۶۶۰	
	۶	
	۰.۰۰	



با توجه به مقدار معنا داری بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول ۲۵ میزان روایی سازه مورد تایید قرار می گیرد.

جدول زیر نمایش دهنده ضرایب گویه ها در ساختار مولفه اصلی روابط عمومی می باشد.

جدول شماره ۲۶: ضرایب سوالات در مولفه های اصلی

ضرایب	سوالات
.۳۰۳	اطلاع رسانی و پاسخگویی درخصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۳۷ و ۱۸۸۹، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ...) مطلوب است.
.۳۳۹	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است.
.۳۲۶	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است.
.۲۹۹	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است

✓ خ- حمل و نقل - اتوبوسرانی

جدول شماره ۲۷: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۱۱	.۶۳۶

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ پایایی پرسشنامه فضای سبز شهری بسیار مطلوب است.

جدول شماره ۲۸: معیار KMO

اندازه KMO	مقدار تقریبی آماره کای-دو	آزمون بارتلت
.۰۶۲	۱۱۰.۷۴۵	
	۵۵	
	مقدار معناداری	

با توجه به مقدار معناداری آزمون بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول شماره ۲۸ میزان روایی سازه، مورد تایید قرار می گیرد.

جدول زیر نشان دهنده ضرایب گویه ها در ساختار مولفه اصلی حمل و نقل - اتوبوسرانی می باشد.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۲۹ : ضرایب سوالات در مولفه های اصلی

ضرایب	سوالات
۰.۵۳	میزان پوشش ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است
۰.۱۰۳	زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است
۰.۳۸	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و باجه های شارژر بلیط) در پایانه های درون شهری کافی است
۰.۱۲	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و ... ) در پایانه ها و ایستگاه های درون شهری مطلوب است
۰.۲۴۲	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) ناوگان درون شهری مناسب است.
۰.۱۹۴	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است
۰.۱۴۵	نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است
۰.۲۴۳	رعایت شئونات اسلامی و اخلاق حرفه ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و ...) مطلوب است
۰.۲۲۵	تنوع شیوه های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است
۰.۱۶۳	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و ...) مناسب است
۰.۲۲۲	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است

✓ خ- حمل و نقل - تاکسیرانی

جدول شماره ۳۰: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۴	۰.۶۴

✓ باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ پایایی پرسشنامه حمل و نقل - تاکسیرانی بسیار مطلوب است.

جدول شماره ۳۱: معیار KMO

اندازه KMO	آزمون بارتلت	
۰.۶	مقدار تقریبی آماره کای-دو	
۲۰.۸۶۶	درجه آزادی	
۰.۰۰۰۲	مقدار معناداری	

با توجه به مقدار معناداری آزمون بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول شماره ۳۱ میزان روایی سازه، مورد تایید قرار می‌گیرد.

✓ جدول زیر نشان دهنده ضرایب گویه‌ها در ساختار مولفه اصلی حمل و نقل - تاکسیرانی

می‌باشد.

جدول شماره ۳۲: ضرایب سوالات در مولفه های اصلی

ضرایب	سوالات
.۴۲۶	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است
.۴۴۴	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است
.۳۵۰	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب، نحوه توقف و ...) مناسب است
.۲۷۷	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) تاکسی های درون شهری مطلوب است

✓ د- پایانه برون شهری

جدول شماره ۳۳: آلفا کرونباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونباخ
۵۳	۶	۰.۶۱۳

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ پایایی پرسشنامه پایانه برون شهری مطلوب است

جدول شماره ۳۴: معیار KMO

اندازه KMO	مقدار تقریبی آماره کای-دو	درجه آزادی	مقدار معناداری
۰.۶۰۸	۲۲.۲۲۷	۱۵	۰.۰۰۰

با توجه به مقدار معناداری آزمون بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول شماره ۳۴ میزان روایی سازه، مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول زیر نشان دهنده ضرایب گویه‌ها در ساختار مولفه اصلی پایانه برون شهری می‌باشد.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۳۵: ضرایب سوالات در مولفه های اصلی

ضرایب	سوالات
۰.۲۴۲	محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد
۰.۳۷۳	کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری مطلوب است
۰.۱۷۲	کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است
۰.۳۹۲	وضعیت پارکینگ وسائل نقلیه شخصی رضایتبخش است
۰.۱۶۹	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است
۰.۳۷۳	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است

### ذ- آرامستان

جدول شماره ۳۶: آلفا کرونیباخ

تعداد نمونه	تعداد سوالات	آلفا کرونیباخ
۵۳	۹	۰.۷۰۸

باتوجه به جدول فوق و مقایسه با مقادیر جدول ۲ پایایی پرسشنامه آرامستان بسیار مطلوب است.

جدول شماره ۳۷: معیار KMO

اندازه KMO	مقدار تقریبی آماره کای-دو	آزمون بارتلت
۰.۶۹۷	۹۲.۴۱۰	
	۳۶	
	مقدار معناداری	

با توجه به مقدار معناداری آزمون بارتلت و معیار KMO بدست آمده از جدول شماره ۳۷ میزان روایی سازه، مورد تایید قرار می گیرد.

جدول زیر نشان دهنده ضرایب گویه ها در ساختار مولفه اصلی آرامستان می باشد.

جدول شماره ۳۸: ضرایب سوالات در مولفه های اصلی

ضرایب	سوالات
۰.۲۳۸	میانگین زمان ارائه خدمات کفن و دفن به بازماندگان متوفیان مناسب است
۰.۲۸۰	وضعیت نظافت و تجهیزات و امکانات آرامستان (سالن انتظار، صندلی، سایه بان، سرویس های بهداشتی / آبخوری ها، نمازخانه و ...) مناسب است

۱۲۴.	وضعیت پارکینگ برای خودروهای شخصی در آرامستان رضایتبخش است
۱۲۰.	اعزام بموقع آمبولانس به منزل متوفیان مناسب است
۱۵۳.	نظافت و آراستگی خودروهای حمل متوفی مناسب است
۱۷۶.	اخذ هزینه ها طبق تعرفه ها در آرامستانها رعایت می شود
۲۰۵.	وضعیت آرامستانها (روشنایی سطح معیار، امنیت آرامستان، مسیرهای ورودی خروجی و وضعیت و تابلوهای هدایت مسیر) مناسب است (سوال ۷ و ۸ و ۹ ادغام شد)
۲۴۷.	وضعیت ساماندهی مشاغل و ارائه خدمات بخش خصوصی (قاریان و مداحان، سنگ فروشی، آماد سازی قبور، آمبولانس، فضای سبز و ...) مناسب است
۱۶۴.	نحوه پاسخگویی و آراستگی نیروهای اجرایی آرامستان ( سالن تطهیر، رانندگان آمبولانس ) مناسب است

### ۱-۱۰-۱ روش آماری مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها

#### ۱-۱۰-۱-۱ آزمون میانگین یک جامعه

در این آزمون که برای متغیرهای کمی به کار می‌رود، فرضیه مطرح شده در مورد میانگین جامعه در سطح خطای  $\alpha$  مورد بررسی قرار می‌گیرد. آماره  $t$  در این آزمون دارای درجه آزادی  $n-1$  بوده و به کمک رابطه (۵) محاسبه می‌شود. در این رابطه  $\bar{X}$  میانگین نمونه،  $S_{\bar{X}}$  خطای معیار  $\bar{X}$  است.

$$(۵) \quad t = \frac{\bar{X} - \mu}{S_{\bar{X}}}$$

#### ۱-۱۰-۲ آزمون لوین

در بیشتر موارد برای انجام آزمون‌های آماری مربوط به میانگین دو یا چند جامعه، توزیع آماره آزمون با فرض یکسان بودن واریانس آن‌ها مشخص می‌شود. بنابراین قبل از اجرای آزمون‌های میانگین، برابری واریانس‌ها در جوامع باید توسط آزمون لون (Levene's Test) بررسی شود.

#### ۱-۱۰-۳ آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف

در انتخاب یک آزمون آماری برای تحقیق، باید تصمیم بگیریم که آیا از آزمون‌های پارامتریک استفاده کنیم یا آزمون‌های ناپارامتریک. یکی از اصلی‌ترین ملاک‌ها برای این انتخاب، انجام آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف است.

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال بودن توزیع داده‌ها را نشان می‌دهد. اگر این آزمون معنی دار بود (یعنی مقدار معناداری کوچک‌تر از ۵ درصد بود)، به معنی این است که توزیع داده‌ها، نرمال نیست و می‌توان از آزمون‌های ناپارامتریک مانند کروسکال والیس استفاده کنیم، و اگر آزمون معنی دار نبود از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌کنیم.

### ۱-۱۰-۴- آزمون تحلیل واریانس

تحلیل واریانس و روش‌های تجزیه واریانس، یکی دسته از مدل‌های آماری هستند که قادرند اختلاف بین گروه‌ها یا دسته‌ها را بررسی کنند.

✓ تحلیل واریانس در حالت کلاسیک راه حلی است که سه عمل زیر را همزمان انجام می‌دهد:

۱. تجزیه مجموع مربعات کل به مجموع مربعات اجزا حاصل از مدل خطی
  ۲. مقایسه میانگین مربعات، به کمک آماره و آزمون F
  ۳. آزمون پارامترهای مدل به منظور دستیابی به مدل آماری مناسب
- ✓ شرط‌هایی که باید در هنگام استفاده از تحلیل واریانس در نظر گرفت به شرح زیر است:
- مقدارهای هر گروه یا جامعه باید دارای توزیع نرمال باشند.
  - واریانس در هر گروه ثابت باشد. این امر نشان می‌دهد که نباید داده‌ها شامل «نقاط دورافتاده» باشند.
  - واریانس گروه‌ها با یکدیگر برابر باشند.
  - میانگین در بین گروه‌ها متفاوت باشد. در حقیقت این همان عبارتی است که به عنوان فرض مقابل در تحلیل واریانس به دنبالش هستیم.

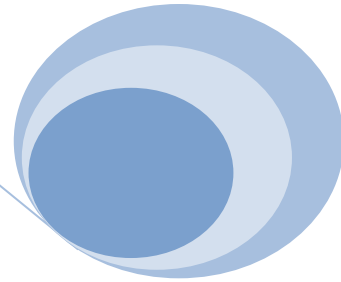
### ۱-۱۰-۵- آزمون کروسکال والیس

آزمون کروسکال والیس یک آزمون ناپارامتری است که برای مقایسه سه یا بیش از سه گروه مستقل که در سطح رتبه ای اندازه گیری می‌شوند، مورد استفاده قرار می‌گیرد. این آزمون در واقع معادل ناپارامتری آزمون F مستقل

در روش تحلیل واریانس یکطرفه می‌باشد. زمانی که فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود.

#### ۱-۱۰-۶- آزمون توکی

این آزمون که به HSD معروف است بعد از رد فرض صفر در آنالیز واریانس، به مقایسه‌ی زوجی تفاوت‌ها می‌پردازد. اگر در آزمون F تفاوت معناداری بین میانگین‌های گروه‌ها ثابت شود، با آزمون توکی تفاوت معنادار مابین هر دو گروه بررسی می‌شود.



## فصل دوم

### تحلیل یافته های نظرسنجی





## ۲-۱- بررسی وضعیت متغیرها

در این فصل به بررسی وضعیت موجود شاخص‌های نظرسنجی پرداخته شده است. همچنین برای تعیین آیت‌های تاثیرگذار، اولویت بندی گویه‌های مربوط به هر شاخص در صورت وجود تفاوت انجام شده است. یکی از اهداف نظرسنجی بررسی تفاوت رضایت شهروندان از شاخص‌های مختلف در بین مناطق شهری و سایر عوامل تاثیر گذار بوده است که در این فصل به این موضوع پرداخته شده است.

### ۲-۱-۱- فضای سبز شهری

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های فضای سبز شهری در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۱: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات					میانگین	عنوان	
کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملا مخالفم			
۱۰	۶۳.۸	۷.۱	۱۵.۷	۳.۵	۳.۶۱	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی ها و معابر و ...) مناسب است.	۱
۷.۸	۶۰.۱	۵.۴	۲۲.۹	۳.۸	۳.۴۵	کیفیت پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۲
۸.۲	۵۴.۵	۵.۱	۲۴.۴	۷.۷	۳.۳۱	کیفیت معابر موجود پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۳
۱۰	۵۰.۵	۴	۳۰.۲	۵.۳	۳.۳۰	تعداد و آبخوری هاو آبرسدکن‌ها در پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۴
۵.۶	۴۵.۶	۴.۳	۲۷.۷	۱۶.۹	۲.۹۵	پراکندگی پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است.	۵
۹.۳	۴۷.۲	۳.۸	۳۲.۱	۷.۶	۳.۱۸	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارک‌های شهر کافی است.	۶
۱۸.۲	۴۶.۶	۹.۶	۲۰.۴	۵.۳	۳.۵۲	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارک‌های شهر مطلوب است.	۷
۲۳.۱	۵۱.۹	۲.۴	۱۹.۸	۲.۸	۳.۷۳	نور و روشنایی در پارک‌های شهر کافی است.	۸
۱۵.۸	۵۵.۹	۲.۹	۲۱.۹	۳.۵	۳.۵۹	پارک‌های شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند.	۹

۹.۷	۴۰.۳	۱۱.۱	۲۵.۵	۱۳.۳	۳.۰۸	فضای سبز و پارک‌ها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند.	۱۰
۳۰.۴	۴۸.۷	۱.۹	۱۶.۸	۲.۳	۳.۸۸	نظافت پارک‌های سطح شهر مطلوب است.	۱۱
۱۵.۷	۴۲.۸	۶.۰	۲۸.۱	۷.۴	۳.۳۱	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارک‌ها وجود دارد.	۱۲
۳۰.۱	۴۷.۴	۷.۱	۱۴.۰	۱.۴	۳.۹۱	تابلوه‌های راهنما در پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۱۳
۳۹.۹	۴۲.۳	۳.۹	۱۰.۶	۳.۳	۴.۰۵	امنیت و ایمنی پارک‌ها در سطح شهر مطلوب است.	۱۴
۴.۸	۲۱.۰	۱۲.۶	۳۴.۹	۲۶.۸	۲.۴۲	تعداد پارک‌های بانوان کافی است.	۱۵
۳.۹	۲۹.۹	۱۷.۶	۳۳.۶	۱۵.۱	۲.۷۴	مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است.	۱۶

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه‌ها از آزمون فریدمن استفاده می‌کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۲: آماره آزمون فریدمن

۱۰۰۷	تعداد
۲۳۹۷.۰۶۸	آماره کای دو
۱۵	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که گویه‌های فضای سبز شهری تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص‌های فضای سبز شهری یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت‌بندی زیر شاخص‌های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۳: اولویت بندی گویه ها بر اساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سوالات	
۱۱.۱۶	امنیت و ایمنی پارکها در سطح شهر مطلوب است.	۱
۱۰.۶۴	نظافت پارکهای سطح شهر مطلوب است.	۲
۱۰.۴۸	تابلوهایی راهنما در پارکهای سطح شهر مناسب است.	۳
۹.۹۲	نور و روشنایی در پارکهای شهر کافی است.	۴
۹.۲۷	پارکهای شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند.	۵
۹.۱۴	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی ها و معابر و ...) مناسب است.	۶
۸.۸۹	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارکهای شهر مطلوب است.	۷
۸.۵۷	کیفیت پارکهای سطح شهر مناسب است.	۸
۸.۲۱	کیفیت معابر موجود پارکهای سطح شهر مناسب است.	۹
۸.۲۰	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارکها وجود دارد.	۱۰
۸.۱۹	تعداد و آبخوری هاو آبرسردکنها در پارکهای سطح شهر مناسب است.	۱۱
۷.۷۰	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارکهای شهر کافی است.	۱۲
۷.۴۳	فضای سبز و پارکها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند.	۱۳
۷.۰۸	پراکندگی پارکها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است.	۱۴
۶.۰۲	مسیرهای ویژه برای گروههای خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است.	۱۵
۵.۱۰	تعداد پارکهای بانوان کافی است.	۱۶

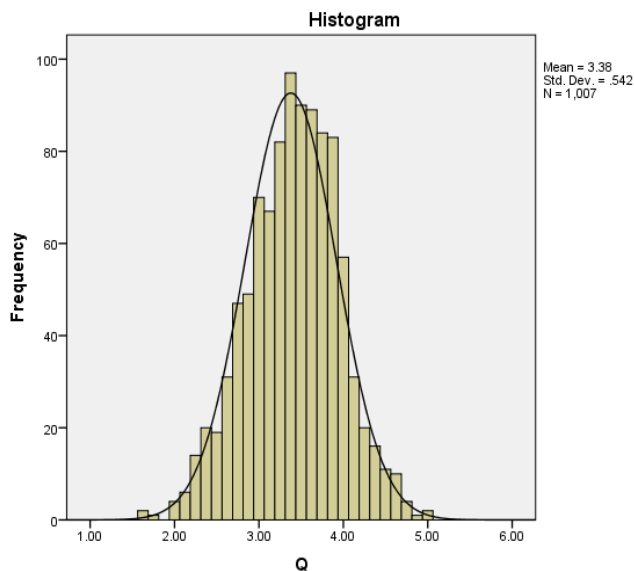
با توجه به نتایج جدول شماره ۳ سه شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در مورد فضای سبز شهری است:

۱- امنیت و ایمنی پارکها در سطح شهر

۲- نظافت پارک‌های سطح شهر

۳- تابلوهای راهنما در پارک‌های سطح شهر

برای بررسی نظر شهروندان متغیر فضای سبز شهری که حاصل میانگین روی گویه‌ها هست معرفی می‌گردد. آماره‌های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن دلیل بر عدم نرمال بودن متغیر فضای سبز شهری دارد.

جدول شماره ۴: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۳.۳۷۷۰	میانگین	
.۵۴۱۹۲	انحراف معیار	
.۰۴۶	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه آیا رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳	اختلاف میانگین		مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
	حد بالا	حد پایین				
	۰.۴۱۰۵	۰.۳۴۳۵	۰.۰۰۰	۱۰۰۶	۲۲.۰۷۵	فضای سبز شهری

با توجه به مقدار معناداری و همچنین اختلاف میانگین بدست آمده در جدول شماره ۵ نتیجه می‌گیریم که رضایت شهروندان در خصوص فضای سبز شهری از حد متوسط بالاتر است.

#### بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در مناطق مختلف در جدول شماره ۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۶: آماره های متغیر فضای سبز شهری در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
۰.۴۵۹۴۲	۳.۳۵۷۳	۲۳۶	منطقه ۱
۰.۴۶۹۹۳	۳.۲۳۰۵	۲۴۰	منطقه ۲
۰.۴۹۱۶۵	۳.۰۱۶۰	۱۸۸	منطقه ۳
۰.۴۹۱۳۰	۳.۶۸۵۸	۱۸۰	منطقه ۴
۰.۵۰۳۵۷	۳.۶۹۶۷	۱۶۳	منطقه تاریخی

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از فضای سبز شهری در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۷ واریانس رضایت از فضای سبز شهری در بین مناطق مختلف یکسان است.

جدول شماره ۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۵۷۸	۴	۱۰۰۲	.۶۷۸

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۸: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۴۸۷.۴۷	۲۳۶	منطقه ۱	فضای سبز شهری
۴۱۷.۲۹	۲۴۰	منطقه ۲	
۳۱۲.۷۳	۱۸۸	منطقه ۳	
۶۷۸.۳۳	۱۸۰	منطقه ۴	
۶۸۳.۷۰	۱۶۳	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۹: آماره آزمون

۲۳۰.۶۰۵	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با فضای سبز شهری یکسان نیست.

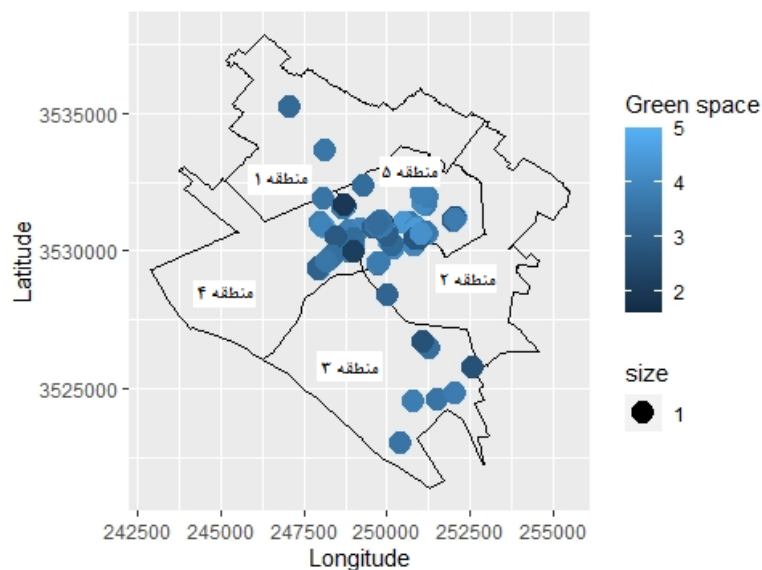
جدول شماره ۱۰: اولویت بندی مناطق بر حسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	محل زندگی
--------------	-----------

۶۸۳.۷۰	منطقه تاریخی	فضای سبز شهری
۶۷۸.۳۳	منطقه ۴	
۴۸۷.۴۷	منطقه ۱	
۴۱۷.۲۹	منطقه ۲	
۳۱۲.۷۳	منطقه ۳	

با توجه به نتایج جدول ۱۰ دیده می‌شود که در منطقه ۳ کمترین رضایت مندی و در منطقه تاریخی بیشترین رضایت مندی را از فضای سبز شهری دارند.

با توجه به ماهیت متغیر فضای سبز و پراکندگی آن در سطح شهر، بر اساس تحلیل فضایی نقشه شهری بر اساس پراکندگی پاسخ‌ها و نظرات شهروندان در زیر ارائه گردیده است



همانطور که در نقشه فضایی مشخص است بیشترین رضایتمندی در منطقه تاریخی اتفاق افتاده است که در ادامه مشخص می‌شود در منطقه تاریخی رضایت از کدام زیر شاخص‌ها بیشتر و کدام کمتر است.

• بررسی گویه ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۱۱: اولویت بندی رضایت از گویه های فضای سبز شهری در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۱۱.۸۱	امنیت و ایمنی پارکها در سطح شهر مطلوب است.	۱
۹.۹۴	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی ها و معابر و ...) مناسب است.	۲
۹.۹۲	نظافت پارکهای سطح شهر مطلوب است.	۳
۹.۸۳	تابلوهایی راهنما در پارکهای سطح شهر مناسب است.	۴
۹.۵	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارکهای شهر مطلوب است.	۵
۹.۰۸	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارکها وجود دارد.	۶
۹.۰۶	نور و روشنایی در پارکهای شهر کافی است.	۷
۸.۷۴	کیفیت پارکهای سطح شهر مناسب است.	۸
۸.۷۲	پارکهای شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند.	۹
۷.۸۸	تعداد و آبخوری هاو آبسردکنها در پارکهای سطح شهر مناسب است.	۱۰
۷.۸۲	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارکهای شهر کافی است.	۱۱
۷.۴۶	کیفیت معابر موجود پارکهای سطح شهر مناسب است..	۱۲
۷.۲۱	مسیرهای ویژه برای گروههای خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است..	۱۳
۶.۷۴	تعداد پارکهای بانوان کافی است.	۱۴
۶.۴۹	پراکندگی پارکها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است.	۱۵
۵.۸	فضای سبز و پارکها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند.	۱۶



باتوجه به جدول شماره ۱۱ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فضای سبز شهری، بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند :

۱. امنیت و ایمنی پارک‌ها در سطح شهر
۲. کیفیت فضاهای سبز شهری مانند میادین، مثلثی‌ها و معابرو..
۳. نظافت پارک‌های سطح شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش فضای سبز شهری مربوط به موارد زیر است :

۱. کافی بودن تعداد پارک‌های بانوان
۲. مناسب بودن پراکندگی پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر
۳. مناسب بودن فضای سبز و پارک‌ها از پوشش گیاهی

## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۱۲: اولویت بندی رضایت از گویه های فضای سبز شهری در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۱۲.۴۲	امنیت و ایمنی پارک‌ها در سطح شهر مطلوب است.	۱
۱۱.۰۵	تابلوه‌های راهنما در پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۲
۱۰.۸۲	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارک‌های شهر مطلوب است.	۳
۹.۷۱	نظافت پارک‌های سطح شهر مطلوب است.	۴
۹.۶۳	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی‌ها و معابر و ...) مناسب است.	۵
۹.۳۴	نور و روشنایی در پارک‌های شهر کافی است.	۶
۹.۱۱	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارک‌ها وجود دارد.	۷
۸.۹۱	پارک‌های شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند.	۸

۸.۲۹	کیفیت پارکهای سطح شهر مناسب است.	۹
۸.۲۵	تعداد و آبخوری هاو آسبردکنها در پارکهای سطح شهر مناسب است.	۱۰
۷.۶۳	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارکهای شهر کافی است.	۱۱
۷.۲۵	کیفیت معابر موجود پارکهای سطح شهر مناسب است.	۱۲
۶.۴۱	تعداد پارکهای بانوان کافی است.	۱۳
۶.۲۳	مسیرهای ویژه برای گروههای خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است.	۱۴
۵.۵۴	پراکندگی پارکها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است..	۱۵
۵.۴۲	فضای سبز و پارکها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند..	۱۶

باتوجه به جدول شماره ۱۲ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فضای سبز شهری، بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند :

۱. مطلوب بودن امنیت و ایمنی پارکها در سطح شهر
۲. مناسب بودن تابلوهای راهنما در پارکهای سطح شهر
۳. مطلوب بودن کیفیت وسایل بازی کودکان در پارکهای شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش فضای سبز شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. فراهم بودن مسیرهای ویژه برای گروههای خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره
۲. مناسب بودن پراکندگی پارکها و فضای سبز در سطح شهر
۳. برخوردار بودن از فضای سبز و پارکها از پوشش گیاهی مناسب

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۱۳: اولویت بندی رضایت از گویه های فضای سبز شهری در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
--------------	--------	--

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۱۱.۹۶	نظافت پارکهای سطح شهر مطلوب است.	۱
۱۰.۶۵	نور و روشنایی در پارکهای شهر کافی است..	۲
۹.۹۲	تابلوه‌های راهنما در پارکهای سطح شهر مناسب است..	۳
۹.۹۲	امنیت و ایمنی پارکها در سطح شهر مطلوب است..	۴
۹.۷۲	پارکهای شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند.	۵
۹.۶	فضای سبز و پارکها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند.	۶
۹.۱۸	کیفیت معابر موجود پارکهای سطح شهر مناسب است..	۷
۹.۱	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی‌ها و معابر و ...) مناسب است.	۸
۹.۰۱	پراکندگی پارکها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است..	۹
۸.۶۲	کیفیت پارکهای سطح شهر مناسب است.	۱۰
۷.۴۹	تعداد و آبخوری‌ها و آبسردکنها در پارکهای سطح شهر مناسب است..	۱۱
۷.۲۹	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارکها وجود دارد..	۱۲
۷.۱۹	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارکهای شهر مطلوب است..	۱۳
۶.۹۳	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارکهای شهر کافی است..	۱۴
۵.۹۴	مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است.	۱۵
۳.۴۹	تعداد پارکهای بانوان کافی است.	۱۶

باتوجه به جدول شماره ۱۳ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فضای سبز شهری، بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند :

۱. مطلوب بودن نظافت پارکهای سطح شهر
۲. کافی بودن نور و روشنایی در پارکهای شهر

۳. مناسب بودن تابلوهای راهنما در پارک‌های سطح شهر
- کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش فضای سبز شهری مربوط به موارد زیر است:
۱. کافی بودن امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارک‌های شهر
  ۲. فراهم بودن مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و ...
  ۳. کافی بودن تعداد پارک‌های بانوان.

### ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۱۴: اولویت بندی رضایت از گویه های فضای سبز شهری در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۱۱.۰۷	تابلوهای راهنما در پارک‌های سطح شهر مناسب است..	۱
۱۰.۸۵	نظافت پارک‌های سطح شهر مطلوب است.	۲
۱۰.۶۴	امنیت و ایمنی پارک‌ها در سطح شهر مطلوب است.	۳
۱۰.۵	نور و روشنایی در پارک‌های شهر کافی است.	۴
۹.۹۱	پارک‌های شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند.	۵
۹.۲۹	فضای سبز و پارک‌ها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند.	۶
۸.۹۶	کیفیت معابر موجود پارک‌های سطح شهر مناسب است	۷
۸.۵۹	کیفیت پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۸
۸.۵۶	تعداد و آبخوری هاو آبسردکنها در پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۹
۸.۲۹	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی ها و معابر و ...) مناسب است.	۱۰
۸.۰۳	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارک‌های شهر مطلوب است.	۱۱
۷.۹۱	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و	۱۲

	تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارک‌های شهر کافی است.	
۷.۴۳	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارکها وجود دارد.	۱۳
۷.۱۴	پراکندگی پارکها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است.	۱۴
۴.۹۷	مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است.	۱۵
۳.۸۷	تعداد پارکهای بانوان کافی است.	۱۶

باتوجه به جدول شماره ۱۴ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فضای سبز شهری، بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند :

۱. تابلوهای راهنما در پارک‌های سطح شهر
۲. نظافت پارک‌های سطح شهر
۳. امنیت و ایمنی پارکها در سطح شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش فضای سبز شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن پراکندگی پارکها و فضای سبز در سطح شهر
۲. فراهم بودن مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره
۳. کافی بودن تعداد پارک‌های بانوان

## ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۱۵: اولویت بندی رضایت از گویه های فضای سبز شهری در منطقه تاریخی

میانگین رتبه	سوالات	
۱۱.۲۹	نظافت پارکهای سطح شهر مطلوب است.	۱
۱۰.۵۹	تابلوهای راهنما در پارکهای سطح شهر مناسب است.	۲
۱۰.۵۱	نور و روشنایی در پارک‌های شهر کافی است.	۳
۱۰.۳۹	امنیت و ایمنی پارکها در سطح شهر مطلوب است.	۴

۹.۳۷	پارک‌های شهر از مبلمان شهری مناسب (گلدان، سطل زباله، سرپناه و ...) برخوردارند.	۵
۸.۹۲	تعداد و آبخوری‌هاو آبسردکنها در پارک‌های سطح شهر مناسب است..	۶
۸.۷۷	کیفیت معابر موجود پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۷
۸.۶۷	کیفیت پارک‌های سطح شهر مناسب است.	۸
۸.۳	امکانات تفریحی، رفاهی و ورزشی (بوفه، آلاچیق، نمازخانه و زمین و تجهیزات سرگرمی و ورزشی) در پارک‌های شهر کافی است.	۹
۸.۲۶	کیفیت فضاهای سبز شهری (میادین، مثلثی‌ها و معابر و ...) مناسب است.	۱۰
۸.۲۱	فضای سبز و پارک‌ها از پوشش گیاهی مناسب برخوردارند.	۱۱
۸.۰۹	کیفیت وسایل بازی کودکان در پارک‌های شهر مطلوب است.	۱۲
۷.۹	پراکندگی پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر مناسب است.	۱۳
۷.۴۸	پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارک‌ها وجود دارد..	۱۴
۵.۲۴	مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره فراهم شده است.	۱۵
۴.۰۱	تعداد پارک‌های بانوان کافی است.	۱۶

باتوجه به جدول شماره ۱۵ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فضای سبز شهری، بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند :

۱. نظافت پارک‌های سطح شهر
۲. تابلوهای راهنما در پارک‌های سطح شهر
۳. کافی بودن نور و روشنایی در پارک‌های شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش فضای سبز شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. وجود داشتن پارکینگ مناسب برای خودرو در مجاور پارک‌ها
۲. فراهم بودن مسیرهای ویژه برای گروه‌های خاص مانند نابینایان، سالمندان و معلولین و غیره

۳. کافی بودن تعداد پارک‌های بانوان

### بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در جدول شماره ۱۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۶: آماره های متغیر فضای سبز شهری بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
۰.۵۰۸۳۴	۳.۳۶۵۰	۴۳۹	زن
۰.۵۶۶۷۹	۳.۳۸۶۲	۵۶۸	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر فضای سبز شهری برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۱۷ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۱۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۳۶۰	۱	۱۰۰۵	۰.۱۲۵

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۱۸ و ۱۹ ارائه شده است.

جدول ۱۸: رتبه ها

جنسیت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه	فضای سبز شهری
زن	۴۳۹	۴۹۸.۹۶	
مرد	۵۶۸	۵۰۷.۹۰	

جدول ۱۹: آماره آزمون

۱۲۲۴۶۱.۵۰۰	آماره من ویتنی
.۶۲۸	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۱۹ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با فضای سبز شهری تایید می‌گردد.

#### بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری براساس تاهل مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در جدول شماره ۲۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۰: آماره های متغیر فضای سبز شهری بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۶۷۵۴	۳.۳۷۳۸	۳۱۱	مجرد
.۵۳۰۴۹	۳.۳۷۸۴	۶۹۶	متاهل

برای مقایسه اثرتاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر فضای سبز شهری را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۲۱ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.



جدول شماره ۲۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۵۲۵	۱	۱۰۰۵	.۱۱۲

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۲۲ و ۲۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۲: رتبه ها

وضعیت تاهل پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه	مجموع رتبه ها
مجرد	۳۱۱	۴۹۴.۷۰	۱۵۳۸۵۳.۰۰
متاهل	۶۹۶	۵۰۸.۱۵	۳۵۳۶۷۵.۰۰

جدول شماره ۲۳: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۱۰۵۳۳۷.۰۰۰
مقدار معناداری	.۴۹۷

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با فضای سبز شهری تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در جدول شماره ۲۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۴: آماره های متغیر فضای سبز شهری بر حسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۲۷۶۷	۳.۴۹۶۸	۳۸۶	دیپلم و زیر دیپلم
.۴۵۶۴۳	۳.۳۷۴۶	۱۵۵	فوق دیپلم
.۵۶۶۹۵	۳.۲۹۳۵	۳۴۹	لیسانس
.۵۴۰۹۰	۳.۲۳۴۰	۱۱۷	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فضای سبز شهری برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۰۱	۱۰۰۳	۳	۵.۲۸۳

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد فضای سبز شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۲۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۶: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	
۵۶۱.۸۷	۳۸۶	دیپلم و زیر دیپلم	فضای سبز شهری
۵۰۲.۹۵	۱۵۵	فوق دیپلم	
۴۶۶.۳۰	۳۴۹	لیسانس	
۴۲۶.۹۴	۱۱۷	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۲۷: آماره آزمون

آماره کای اسکور	۲۹.۴۰۰
درجه آزادی	۳
مقدار معناداری	.۰۰۰

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با فضای سبز رد می‌گردد.

جدول شماره ۲۸: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	تحصیلات پاسخگو	
۵۶۱.۸۷	دیپلم و زیر دیپلم	فضای سبز شهری
۵۰۲.۹۵	فوق دیپلم	
۴۶۶.۳۰	لیسانس	
۴۲۶.۹۴	فوق لیسانس و دکتری	

با توجه به نتایج جدول ۲۸ دیده می‌شود که افراد با مدرک دیپلم و زیر دیپلم بیشترین رضایت از فضای سبز شهری و افراد با مدرک فوق لیسانس و دکتری کمترین رضایت از فضای سبز شهری را دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در جدول شماره ۲۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۹: آماره های متغیر فضای سبز شهری بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۷۲۹۸	۳.۳۱۸۲	۴۷۹	شاغل
.۴۸۵۱۲	۳.۴۴۶۵	۸۳	بیکار
.۵۴۲۸۳	۳.۵۱۷۶	۷۱	بازنشسته
.۴۵۴۹۸	۳.۴۲۹۵	۲۱۰	خانه دار
.۵۶۰۸۷	۳.۳۸۵۳	۱۶۴	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فضای سبز شهری برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۰۴	۱۰۰۲	۴	۳.۹۰۵

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد فضای سبز شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۱: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۴۷۷.۳۸	۴۷۹	شاغل	فضای سبز شهری
۵۳۵.۴۷	۸۳	بیکار	
۵۶۴.۰۹	۷۱	بازنشسته	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۳۷.۰۲	۲۱۰	خانه دار	
۴۹۷.۵۴	۱۶۴	در حال تحصیل	

جدول شماره ۳۲: آماره آزمون

۱۰.۸۱۹	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۲۹	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با فضای سبز رد می‌گردد.

جدول شماره ۳۳: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۵۶۴.۰۹	بازنشسته	فضای سبز شهری
۵۳۷.۰۲	خانه دار	
۵۳۵.۴۷	بیکار	
۴۹۷.۵۴	در حال تحصیل	
۴۷۷.۳۸	شاغل	

باتوجه به نتایج جدول ۳۳ افراد بازنشسته بیشترین رضایت مندی از فضای سبز شهری و افراد شاغل کمترین رضایت مندی را از فضای سبز شهری دارند.

**بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب نوع شغل**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در جدول شماره ۳۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۴: آماره های متغیر فضای سبز شهری برحسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۹۲۷۵	۳.۴۳۱۳	۷۰	کارمند بخش دولتی
.۵۳۴۸۰	۳.۲۹۴۸	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی
.۵۹۶۰۸	۳.۲۱۱۹	۱۹۵	آزاد
.۴۷۸۵۵	۳.۵۵۳۴	۶۹	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فضای سبز شهری برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۴۶	۴۷۵	۳	۲.۶۸۹

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد فضای سبز شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۶: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۲۶۹.۷۱	۷۰	کارمند بخش دولتی	فضای سبز شهری
۲۳۳.۸۵	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی	
۲۱۲.۸۹	۱۹۵	آزاد	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۲۹۹.۳۹	۶۹	کارگر	
--------	----	-------	--

جدول شماره ۳۷: آماره آزمون

۲۳.۷۲۵	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با فضای سبز رد می گردد.

جدول شماره ۳۸: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	شغل پاسخگو	
۲۹۹.۳۹	کارگر	فضای سبز شهری
۲۶۹.۷۱	کارمند بخش دولتی	
۲۳۳.۸۵	کارمند بخش خصوصی	
۲۱۲.۸۹	آزاد	

**بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب وضعیت سکونت**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در جدول شماره ۳۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۹: آماره های متغیر فضای سبز شهری بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۴۳۲۶	۳.۳۶۸۳	۹۵۰	بومی
.۵۰۱۶۰	۳.۵۲۱۹	۵۷	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر فضای سبز شهری را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۰ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس‌ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۴۰: آزمون یکسان بودن واریانس‌ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۵۸۰	۱۰۰۵	۱	.۳۰۶

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می‌شود که نتایج آن در جداول ۴۱ و ۴۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۱: رتبه‌ها

مجموع رتبه‌ها	میانگین رتبه	تعداد	وضعیت سکونت پاسخگو	
۴۷۳۹۰۰۰۰	۴۹۸.۸۴	۹۵۰	بومی	فضای سبز شهری
۳۳۶۲۸.۰۰	۵۸۹.۹۶	۵۷	غیر بومی	

جدول شماره ۴۲: آماره آزمون

۲۲۱۷۵.۰۰۰	آماره من ویتنی
.۰۲۲	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با فضای سبز متفاوت است و افراد غیربومی بیشترین رضایت و افراد بومی کمترین رضایت از فضای سبز شهری را دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب سن



برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فضای سبز شهری براساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فضای سبز شهری در جدول شماره ۴۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۳: آماره های متغیر فضای سبز شهری برحسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۹۳۷۸	۳.۴۸۱۰	۸۹	کمتر از ۲۰ سال
.۵۴۰۰۲	۳.۳۱۵۹	۵۶۴	۲۰ تا ۴۰ سال
.۵۲۴۸۵	۳.۴۲۷۴	۲۶۷	۴۰ تا ۶۰ سال
.۵۰۱۵۹	۳.۵۱۱۵	۸۷	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فضای سبز شهری برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۷۴۹	۳	۱۰۰۳	.۱۵۵

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر فضای سبز شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد فضای سبز شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۴۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۵: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۴۵.۴۸	۸۹	کمتر از ۲۰ سال	فضای سبز شهری
۴۷۳.۳۷	۵۶۴	۲۰ تا ۴۰ سال	
۵۳۶.۲۷	۲۶۷	۴۰ تا ۶۰ سال	

۵۶۱.۱۱	۸۷	بالاتر از ۶۰ سال	
--------	----	------------------	--

جدول شماره ۴۶: آماره آزمون

۱۴.۷۲۷	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۲	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با فضای سبز رد می- گردد.

جدول شماره ۴۷: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۵۶۱.۱۱	بالاتر از ۶۰ سال	فضای سبز شهری
۵۴۵.۴۸	کمتر از ۲۰ سال	
۵۳۶.۲۷	۶۰ تا ۴۰ سال	
۴۷۳.۳۷	۴۰ تا ۲۰ سال	

باتوجه به جدول ۴۷ بیشترین رضایت از فضای سبز شهری افراد با رده سنی بالاتر از ۶۰ سال و کمترین رضایت از فضای سبز شهری افراد با رده سنی ۲۰ تا ۴۰ سال است.

## ۲-۱-۲- عمران

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های عمران در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۴۸: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات					میانگین	عنوان	
بسیار مناسب	مناسب	نظری ندارم	نامناسب	بسیار نامناسب			
۲.۵	۳۲.۹	۱.۸	۳۷.۷	۲۵.۱	۲.۵۰	کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر مطلوب است.	۱
۱۹.۰	۵۲.۲	۱.۱	۲۳.۴	۴.۳	۳.۵۸	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است.	۲
۱۳.۴	۴۷.۸	۷.۳	۲۲.۵	۸.۹	۳.۳۴	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است.	۳
۶.۹	۲۵.۶	۷.۸	۳۷.۳	۲۲.۳	۲.۵۷	کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است.	۴
۱۷.۳	۴۸.۸	۴.۶	۱۹.۶	۹.۸	۳.۴۴	میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی (احداث پل- زیرگذر - خیابان- تقاطع غیر هم سطح- میادین و...) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است.	۵

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۴۹: آماره آزمون فریدمن

۱۰۰۷	تعداد
۶۹۳.۴۹۸	آماره کای دو
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۴۹ نشان می دهد که گویه های عمران تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص های عمران یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت بندی زیر شاخص های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۵۰: اولویت بندی گویه های عمران بر حسب میانگین رتبه

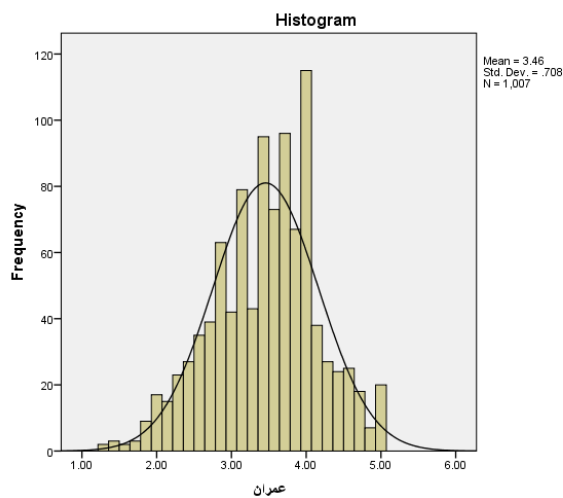
میانگین رتبه	سوالات	
۳.۵۹	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است.	۱

۳.۳۵	میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی (احداث پل- زیرگذر - خیابان- تقاطع غیر هم سطح- میداين و... ) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است.	۲
۳.۲۶	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است.	۳
۲.۴۰	کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است.	۴
۲.۴۰	کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر مطلوب است.	۵

با توجه به نتایج جدول شماره ۵۰ سه شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در مورد عمران است:

- ۱- کیفیت روشنایی معابر
- ۱- اجرای پروژه های عمرانی
- ۲- وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی

برای بررسی نظر شهروندان متغیر عمران که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر عمران است.

جدول شماره ۵۱: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۳۰۸۷۲	میانگین	
.۷۷۶۶۹	انحراف معیار	
.۰۷۵	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه آیا رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۵۲: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
حد پایین	حد بالا					
.۰۳۹۲	.۱۳۵۲	.۰۸۷۱۹	.۰۰۰	۱۰۰۶	۳.۵۶۲	عمران

همانطور که در جدول ۵۲ دیده می‌شود رضایت شهروندان از وضعیت عمران شهر از حد متوسط بیشتر است.

### بررسی تفاوت رضایت از عمران در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در مناطق مختلف در جدول شماره ۵۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۳: آماره های متغیر عمران در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۶۳۴۵	۲.۸۰۱۷	۲۳۶	منطقه ۱
.۷۱۸۸۸	۲.۷۰۵۸	۲۴۰	منطقه ۲
.۵۸۴۹۷	۲.۹۳۹۴	۱۸۸	منطقه ۳
.۶۴۷۵۷	۳.۶۶۲۲	۱۸۰	منطقه ۴
.۷۰۵۵۳	۳.۵۹۷۵	۱۶۳	منطقه تاریخی

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از عمران در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۵۴ واریانس رضایت از عمران در بین مناطق مختلف متفاوت است.

جدول شماره ۵۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۳.۱۸۴	۴	۱۰۰۲	.۰۱۳

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۵۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۵: رتبه ها

محل زندگی	تعداد	میانگین رتبه	
منطقه ۱	۲۳۶	۴۵۸.۴۲	عمران
منطقه ۲	۲۴۰	۳۶۷.۶۷	
منطقه ۳	۱۸۸	۳۴۸.۴۱	
منطقه ۴	۱۸۰	۷۲۳.۹۱	
منطقه تاریخی	۱۶۳	۷۰۷.۳۴	

جدول شماره ۵۶: آماره آزمون

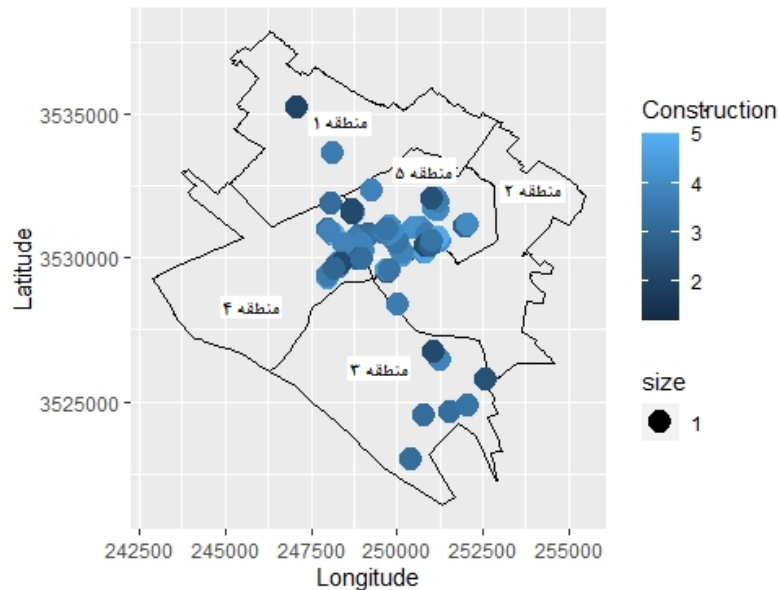
۲۹۶.۴۰۱	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می‌گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با عمران یکسان نیست.

جدول شماره ۵۷: اولویت بندی منطقه‌ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	محل زندگی	
۷۲۳.۹۱	منطقه ۴	عمران
۷۰۷.۳۴	منطقه تاریخی	
۴۸۷.۴۷	منطقه ۱	
۴۱۷.۲۹	منطقه ۲	
۳۱۲.۷۳	منطقه ۳	

با توجه به جدول شماره ۵۷ در می‌یابیم که بیشترین رضایت از عملکرد عمرانی مربوط به منطقه ۴ و سپس مربوط به منطقه تاریخی و کمترین رضایت از عملکرد عمرانی مربوط به منطقه ۳ است  
با توجه به ماهیت متغیر عمرانی و پراکندگی آن در سطح شهر، بر اساس تحلیل فضایی نقشه شهری بر اساس پراکندگی پاسخ‌ها و نظرات شهروندان در زیر ارائه گردیده است



همانطور که در نقشه فضایی مشخص است بیشترین رضایتمندی در منطقه ۴ و تاریخی اتفاق افتاده است که در ادامه مشخص می‌شود در این دو منطقه رضایت از کدام زیر شاخص‌ها بیشتر و کدام کمتر است.

• بررسی گویه‌ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۵۸: اولویت بندی رضایت از گویه‌های عمران در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳.۴۵	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است	۱
۳.۱۷	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است	۲
۳.۱۳	میزان تاثیر اجرای پروژه‌های عمرانی (احداث پل- زیرگذر - خیابان- تقاطع غیر هم سطح- میداين و... ) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است	۳
۲.۸۱	کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر مطلوب است	۴
۲.۴۰	کیفیت دفع و هدایت آب‌های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است	۵



با توجه به جدول شماره ۵۸ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش عمران بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت روشنایی معابر شهری

۲. مطلوب بودن وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش عمران مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن کیفیت آسفالت خیابان‌ها در سطح شهر

۲. رضایت بخش بودن کیفیت دفع و هدایت آب‌های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی

## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۵۹: اولویت بندی رضایت از گویه‌های عمران در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳.۶۴	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است	۱
۳.۰۱	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است	۲
۲.۹۸	کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر مطلوب است	۳
۲.۸۷	میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی (احداث پل- زیرگذر - خیابان- تقاطع غیر هم سطح- میداين و... ) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است	۴
۲.۵۱	کیفیت دفع و هدایت آب‌های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است	۵

با توجه به جدول شماره ۵۹ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش عمران بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت روشنایی معابر شهری

۲. مطلوب بودن وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش عمران مربوط به موارد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر
۲. رضایت بخش بودن کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۶۰: اولویت بندی رضایت از گویه های عمران در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۲۳	میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی (احداث پل- زیرگذر - خیابان- تقاطع غیر هم سطح- میداين و....) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است	۱
۳.۷	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است	۲
۳.۴۵	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است	۳
۲.۰۵	کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است	۴
۱.۵۷	کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر مطلوب است	۵

با توجه به جدول شماره ۶۰ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش عمران بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. رضایت بخش بودن میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر
۲. مطلوب بودن کیفیت روشنایی معابر شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش عمران مربوط به موارد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی
۲. مطلوب بودن کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر

## ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۶۱: اولویت بندی رضایت از گویه های عمران در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳.۶۱	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است	۱
۳.۳۹	میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی (احداث پل- زیرگذر - خیابان- تقاطع غیر هم سطح- میداين و....) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است	۲
۳.۳۶	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است	۳
۲.۵۱	کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است	۴
۲.۱۳	کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر مطلوب است	۵

با توجه به جدول شماره ۶۱ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش عمران بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت روشنایی معابر شهری

۲. رضایت بخش بودن میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش عمران مربوط به موارد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی

۲. مطلوب بودن کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر

## ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۶۲: اولویت بندی رضایت از گویه های عمران در منطقه تاریخی

میانگین رتبه	سوالات	
۳.۶۱	کیفیت روشنایی معابر شهری مطلوب است	۱

۳۳۹	میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی (احداث پل- زیرگذر - خیابان- تقاطع غیر هم سطح- میداين و....) بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر رضایتبخش است	۲
۳۳۶	وضعیت رسیدگی به بافت تاریخی شهری مطلوب است	۳
۲۵۱	کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی رضایتبخش است	۴
۲۱۳	کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر مطلوب است	۵

با توجه به جدول شماره ۶۲ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش عمران بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت روشنایی معابر شهری

۲. رضایت بخش بودن میزان تاثیر اجرای پروژه های عمرانی بر روانی حمل و نقل و ترافیک شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش عمران مربوط به موارد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن کیفیت دفع و هدایت آب های سطحی شهر جهت محافظت شهر در مقابل

حوادث طبیعی

۲. مطلوب بودن کیفیت آسفالت خیابانها در سطح شهر

### بررسی تفاوت رضایت از عمران بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در جدول شماره ۶۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۶۳: آماره های متغیر عمران بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۹۶۲۰	۳.۰۸۰۶	۴۳۹	زن
.۷۶۱۹۳	۳.۰۹۲۳	۵۶۸	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر عمران برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۶۴ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۶۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱۸۰۰	۱	۱۰۰۵	.۱۸۰

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۶۵ و ۶۶ ارائه شده است

جدول شماره ۶۵: رتبه ها

جنسیت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
عمران	زن	۴۳۹
عمران	مرد	۵۶۸
		۴۹۸.۶۸
		۵۰۸.۱۱

جدول شماره ۶۶: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۱۲۲۳۴۲.۰۰۰
مقدار معناداری	.۶۰۹

با توجه به جدول ۶۶ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با عمران تایید می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از عمران بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران براساس تاهل مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در جدول شماره ۶۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۶۷: آماره های متغیر عمران بر حسب تاهل

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۸۲۲۰	۳.۰۹۹۷	۳۱۱	مجرد
.۷۷۴۷۱	۳.۰۸۱۶	۶۹۶	متاهل

برای مقایسه اثرتاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس عمران را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۶۸ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۶۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۵۸۳	۱۰۰۵	۱	.۳۰۲

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۶۹ و ۷۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۶۹: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت تاهل پاسخگو	
۵۱۳.۵۱	۳۱۱	مجرد	عمران
۴۹۹.۷۵	۶۹۶	متاهل	

جدول شماره ۷۰: آماره آزمون

۱۰۵۲۶۹.۰۰۰	آماره من ویتنی
.۴۸۷	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با عمران تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از عمران بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در جدول شماره ۷۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۷۱: آماره های متغیر عمران بر حسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۴۸۴۹	۳.۲۲۶۴	۳۸۶	دیپلم و زیر دیپلم
.۷۵۵۵۲	۲.۸۴۶۵	۱۵۵	فوق دیپلم
.۷۵۸۲۱	۳.۱۱۴۰	۳۴۹	لیسانس
.۸۳۴۶۰	۲.۸۶۶۷	۱۱۷	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر عمران برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۷۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۱۷۳	۱۰۰۳	۳	۱.۶۶۲

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد عمران از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۷۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۷۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو
--------------	-------	----------------

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۵۸.۷۹	۳۸۶	دیپلم و زیر دیپلم	عمران
۴۴۲.۲۲	۱۵۵	فوق دیپلم	
۴۹۵.۶۲	۳۴۹	لیسانس	
۴۳۰.۰۷	۱۱۷	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۷۴: آماره آزمون

۲۸.۶۸۷	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری جدول ۷۴ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با عمران رد می‌گردد.

جدول شماره ۷۵: اولویت بندی تحصیلات براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	تحصیلات پاسخگو	
۵۵۸.۷۹	دیپلم و زیر دیپلم	عمران
۴۹۵.۶۲	لیسانس	
۴۴۲.۲۲	فوق دیپلم	
۴۳۰.۰۷	فوق لیسانس و دکتری	

با توجه به جدول ۷۵ در می‌یابیم که افراد دیپلم و زیر دیپلم بیشترین رضایت از عمران و افراد فوق لیسانس و دکتری کمترین رضایت از عمران دارند.

**بررسی تفاوت رضایت از عمران بر حسب وضعیت اشتغال**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در جدول شماره ۷۶ ارائه شده است.



جدول شماره ۷۶: آماره های متغیر عمران بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۷۶۱۷	۳.۰۶۷۶	۴۷۹	شاغل
.۷۳۸۱۲	۳.۲۰۷۲	۸۳	بیکار
.۷۸۲۰۵	۳.۲۱۹۷	۷۱	بازنشسته
.۷۷۱۲۵	۳.۰۱۴۳	۲۱۰	خانه دار
.۷۹۵۶۱	۳.۱۱۹۵	۱۶۴	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر عمران برای وضعیت اشتغال به شرح زیر

است.

جدول شماره ۷۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۹۶۹	۱۰۰۲	۴	.۱۳۶

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد عمران از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۷۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۷۸: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۴۹۳.۹۸	۴۷۹	شاغل	عمران
۵۶۶.۶۷	۸۳	بیکار	
۵۲۰.۰۱	۷۱	بازنشسته	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۰۲۲۱	۲۱۰	خانه دار	
۴۹۶۹۱	۱۶۴	در حال تحصیل	

جدول شماره ۷۹: آماره آزمون

۴.۷۶۷	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۳۱۲	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با عمران یکسان است.

**بررسی تفاوت رضایت از عمران بر حسب نوع شغل**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در جدول شماره ۸۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۸۰: آماره های متغیر عمران بر حسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۳۵۸۶	۳.۱۶۰۰	۷۰	کارمند بخش دولتی
.۷۸۱۹۷	۲.۹۸۶۲	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی
.۷۰۲۷۷	۳.۰۶۶۷	۱۹۵	آزاد
.۸۹۰۲۴	۳.۱۴۷۸	۶۹	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر عمران برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۸۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۷۸۹	۳	۴۷۵	.۰۴۰

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد عمران از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۸۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۸۲: رتبه‌ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	عمران
۲۶۰.۲۴	۷۰	کارمند بخش دولتی	
۲۳۵.۸۷	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی	
۲۱۹.۴۱	۱۹۵	آزاد	
۲۸۶.۳۳	۶۹	کارگر	

جدول شماره ۸۳: آماره آزمون

۱۳.۷۲۸	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۳	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل‌های مختلف در رابطه با عمران رد می‌-

گردد.

جدول شماره ۸۴: اولویت بندی نوع شغل براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	نوع شغل	عمران
۲۸۶.۳۳	کارگر	
۲۶۰.۲۴	کارمند بخش دولتی	
۲۳۵.۸۷	کارمند بخش خصوصی	
۲۱۹.۴۱	آزاد	

با توجه به جدول شماره ۸۴ در می‌یابیم که کارگران بیشترین رضایت از عمران و افراد با شغل آزاد کمترین رضایت از خدمات عمران را دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از عمران بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در جدول شماره ۸۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۸۵: آماره های متغیر عمران بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۷۴۰۷	۳.۰۷۴۳	۹۵۰	بومی
.۷۹۵۶۳	۳.۳۰۱۸	۵۷	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر عمران را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۸۶ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۸۶: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۲۲۱	۱	۱۰۰۵	.۶۳۸

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می‌شود که نتایج آن در جداول ۸۷ و ۸۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۸۷: رتبه ها

رتبه	تعداد	وضعیت سکونت پاسخگو	میانگین رتبه
۴۹۸.۸۰	۹۵۰	بومی	عمران
۵۹۰.۶۶	۵۷	غیر بومی	

جدول شماره ۸۸: آماره آزمون

۲۲۱۳۵.۵۰۰	آماره من ویتنی
.۰۲۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با عمران متفاوت است و افراد غیربومی رضایت بیشتری نسبت به افراد بومی از عمران دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از عمران برحسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد عمران براساس سن مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر عمران در جدول شماره ۸۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۸۹: آماره های متغیر عمران برحسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	سن
.۷۴۴۱۳	۳.۳۳۰۳	۸۹	کمتر از ۲۰ سال
.۷۷۰۰۶	۲.۹۸۰۱	۵۶۴	۲۰ تا ۴۰ سال
.۷۸۸۲۷	۳.۲۱۱۲	۲۶۷	۴۰ تا ۶۰ سال
.۷۰۵۴۴	۳.۱۵۱۷	۸۷	بالتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر عمران برای سن مختلف به شرح زیر است.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۹۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۴۲۰	۳	۱۰۰۳	۰.۲۳۵

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر عمران نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد عمران از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۹۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۹۱: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۷۴.۶۳	۸۹	کمتر از ۲۰ سال	عمران
۴۷۳.۱۲	۵۶۴	۲۰ تا ۴۰ سال	
۵۴۵.۱۰	۲۶۷	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۰۵.۸۰	۸۷	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۹۲: آماره آزمون

۱۷.۰۲۹	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
۰.۰۰۱	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با عمران رد می گردد.

جدول شماره ۹۳: اولویت بندی سن پاسخگو براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۵۷۴.۶۳	کمتر از ۲۰ سال	عمران
۵۴۵.۱۰	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۰۵.۸۰	بالاتر از ۶۰ سال	

۴۷۳.۱۲	۲۰ تا ۴۰ سال	
--------	--------------	--

با توجه به جدول شماره ۹۳ در می‌یابیم که افراد با سن کمتر از ۲۰ سال بیشترین رضایت از عمران و افراد با سن ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین رضایت از عمران را دارند.

### ۲-۱-۳ - مبلمان شهری

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های مبلمان شهری در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۹۴: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات							
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم	میانگین	عنوان	
۱۳.۲	۵۳.۷	۴.۷	۲۳.۲	۵.۲	۳.۴۷	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زیاله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است.	۱
۱۷.۶	۵۳.۳	۷.۷	۱۸.۴	۳.۰	۳.۶۴	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است.	۲
۱۱.۹	۴۷.۹	۱۳.۸	۲۲.۲	۴.۲	۳.۴۱	طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد.	۳
۱۵.۱	۴۷.۹	۷.۱	۲۳.۸	۶.۲	۳.۴۲	اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میادین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است.	۴
۱۶.۶	۵۹.۱	۲.۵	۱۹.۸	۲.۱	۳.۶۸	طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری مناسب است.	۵
۱۰.۵	۴۰.۱	۹.۷	۳۰.۲	۹.۴	۳.۱۲	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است.	۶
۱۴.۴	۵۰.۴۵	۷.۱۵	۲۲.۷	۵.۳	۳.۴۶	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است.	۷

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می‌کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۹۵: آماره آزمون فریدمن

تعداد	۱۰۰۷
آماره کای دو	۲۰۴.۱۳۸
درجه آزادی	۶
مقدار معنا داری	.۰۰۰

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۹۵ نشان می‌دهد که گویه‌های مبلمان شهری تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص‌های مبلمان شهری یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت‌بندی زیر شاخص‌های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۹۶: اولویت بندی گویه‌ها بر اساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۴۲	طراحی و اجرای طرح‌های نورپردازی و آذین‌بندی شهری مناسب است.	۱
۴.۳۳	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است.	۲
۴.۰۲	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است.	۳
۴.۰۱	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره‌ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است.	۴
۳.۹۳	اجرای طرح‌های زیباسازی و بهسازی میدین، بدنه‌ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است.	۵
۳.۸۳	طراحی المان‌های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد.	۶
۳.۴۶	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است.	۷

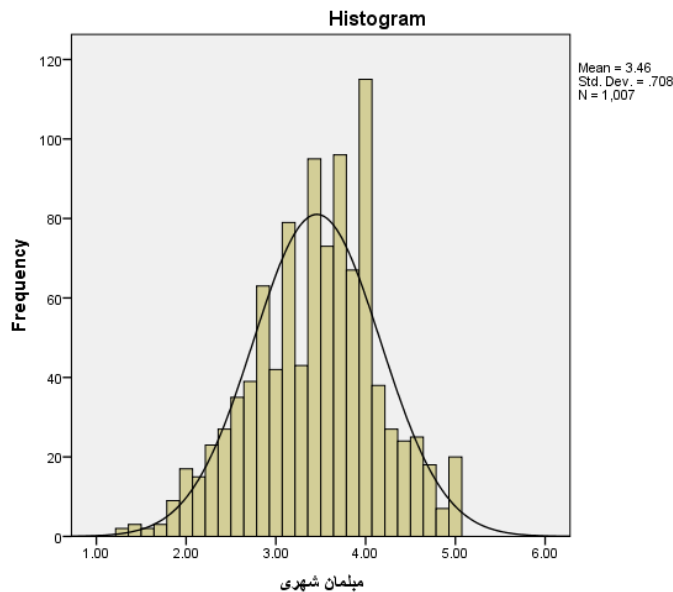
با توجه به نتایج جدول شماره ۹۶ دو شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در مبلمان شهری است:

۱- طراحی و اجرای طرح‌های نورپردازی

۲- المانهای شهری موجود

برای بررسی نظر شهروندان متغیر مبلمان شهری که حاصل میانگین روی گویه‌ها هست معرفی می‌گردد. آماره‌های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.





آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر مبلمان شهری است.

جدول شماره ۹۷: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۳.۴۵۷۴	میانگین	
.۷۰۸۱۸	انحراف معیار	
.۰۸۵	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۹۸: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
حد پایین	حد بالا					
.۴۱۳۶	۵۰۱۲.	.۴۵۷۳۷	.۰۰۰	۱۰۰۶	۲۰.۴۹۴	مبلمان شهری

از جدول ۹۸ در می یابیم که نظر شهروندان در مورد مبلمان شهری بسیار بالا تر از حد متوسط است.

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در مناطق مختلف در جدول شماره ۹۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۹۹: آماره های متغیر مبلمان شهری در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۹۶۶۲	۳.۳۶۰۲	۲۳۶	منطقه ۱
.۶۱۸۷۸	۳.۱۴۱۷	۲۴۰	منطقه ۲
.۶۵۵۱۴	۳.۰۹۲۷	۱۸۸	منطقه ۳
.۵۹۲۱۴	۳.۹۷۰۶	۱۸۰	منطقه ۴
.۵۷۴۰۳	۳.۹۱۶۷	۱۶۳	منطقه تاریخی

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از مبلمان شهری در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۱۰۰ واریانس رضایت از مبلمان شهری در بین مناطق مختلف متفاوت است.

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۱۰۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۴۵۲	۴	۱۰۰۲	.۰۴۴

از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۰۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۰۱: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۳۹۱.۹۴	۲۳۶	منطقه ۱	مبلمان شهری
۳۶۲.۹۷	۲۴۰	منطقه ۲	
۴۴۱.۷۳	۱۸۸	منطقه ۳	
۷۲۵.۸۴	۱۸۰	منطقه ۴	
۷۰۰.۷۴	۱۶۳	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۱۰۲: آماره آزمون

۲۸۱.۲۰۴	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با مبلمان شهری یکسان نیست.

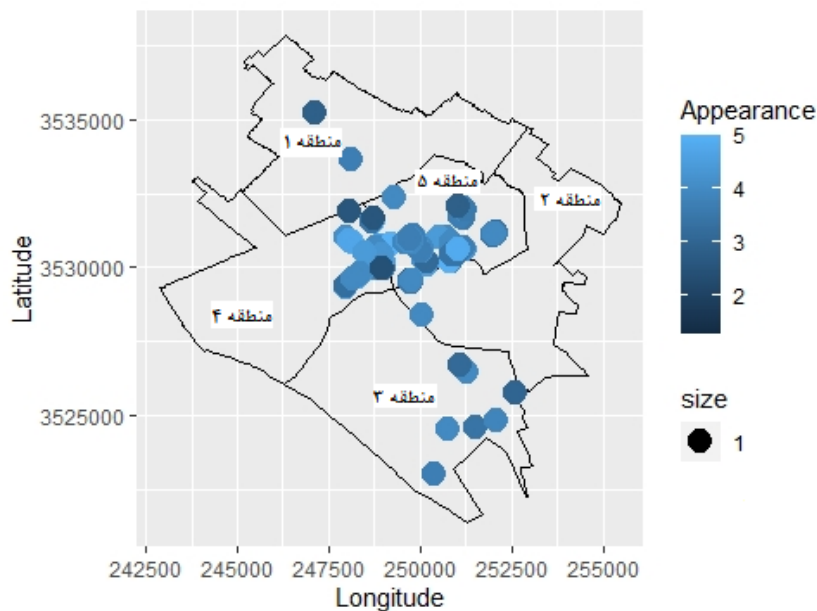
جدول شماره ۱۰۳: اولویت بندی منطقه ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	محل زندگی	
۷۲۵.۸۴	منطقه ۴	مبلمان شهری
۷۰۰.۷۴	منطقه تاریخی	

۴۴۱.۷۳	منطقه ۳	
۳۹۱.۹۴	منطقه ۱	
۳۶۲.۹۷	منطقه ۲	

با توجه به جدول شماره ۱۰۳ در می‌یابیم که بیشترین رضایت از مبلمان شهری مربوط به منطقه ۴ و سپس مربوط به منطقه تاریخی و در سایر مناطق رضایت کمتری از مبلمان شهری وجود دارد.

با توجه به ماهیت متغیر مبلمان شهری و پراکندگی آن در سطح شهر، بر اساس تحلیل فضایی نقشه شهری بر اساس پراکندگی پاسخ‌ها و نظرات شهروندان در زیر ارائه گردیده است



همانطور که در نقشه فضایی مشخص است بیشترین رضایتمندی در منطقه تاریخی اتفاق افتاده است که در ادامه مشخص می‌شود در منطقه تاریخی رضایت از کدام زیر شاخص‌ها بیشتر و کدام کمتر است.

• بررسی گویه‌ها به تفکیک مناطق

### ❖ منطقه یک

جدول شماره ۱۰۴: اولویت بندی رضایت از گویه های مبلمان شهری در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۳۵	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است.	۱
۴.۱۳	طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری مناسب است	۲
۴.۱۱	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است	۳
۴.۰۸	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است	۴
۳.۹۶	طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد	۵
۳.۸۲	اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میدین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است	۶
۳.۵۵	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است	۷

با توجه به جدول شماره ۱۰۴ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش مبلمان شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. رضایت بخش بودن المان های شهری موجود در شهر یزد
  ۲. مناسب بودن طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری
  ۳. مناسب بودن طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری
- کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش مبلمان شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. استقبال از اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میدین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر
۲. مطلوب بودن طراحی و اجرای آبنماهای شهری

### ❖ منطقه دو

جدول شماره ۱۰۵: اولویت بندی رضایت از گویه های مبلمان شهری در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
--------------	--------	--

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴.۴۷	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است.	۱
۴.۳۴	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است	۲
۴.۳۱	طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری مناسب است	۳
۴.۰۸	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است	۴
۳.۹۴	طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد	۵
۳.۵۶	اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میداین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است	۶
۳.۳	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است	۷

با توجه به جدول شماره ۱۰۵ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش مبلمان شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. رضایت بخش بودن المان های شهری موجود در شهر یزد
۲. مطلوب بودن میزان رسیدگی به فضاهای شهری
۳. مناسب بودن طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش مبلمان شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. استقبال از اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میداین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر
۲. مطلوب بودن طراحی و اجرای آبنماهای شهری

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۱۰۶: اولویت بندی رضایت از گویه های مبلمان شهری در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۶۹	طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری مناسب است	۱
۴.۳۶	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است.	۲
۳.۹۴	طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد	۳
۳.۹	اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میداین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است	۴

۳.۸۱	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است	۵
۳.۷۷	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است	۶
۳.۵۲	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است	۷

با توجه به جدول شماره ۱۰۶ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش مبلمان شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری

۲. رضایت بخش بودن المان های شهری موجود در شهر یزد

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش مبلمان شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری

۲. مطلوب بودن طراحی و اجرای آبنماهای شهری.

## ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۱۰۷: اولویت بندی رضایت از گویه های مبلمان شهری در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۶۵	طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری مناسب است	۱
۴.۳۶	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است.	۲
۴.۳۳	اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میداین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است	۳
۳.۹۸	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است	۴
۳.۷۱	طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد	۵
۳.۶۹	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است	۶
۳.۲۹	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است	۷

با توجه به جدول شماره ۱۰۷ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش مبلمان شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری
۲. رضایت بخش بودن المان‌های شهری موجود در شهر یزد

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش مبلمان شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن میزان رسیدگی به فضاهای شهری
۲. مطلوب بودن طراحی و اجرای آبنماهای شهری

### ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۱۰۸: اولویت بندی رضایت از گویه های مبلمان شهری در منطقه تاریخی

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۴۲	طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری مناسب است	۱
۴.۲۵	اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میدین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر مورد استقبال قرار گرفته است	۲
۴.۱۳	کیفیت و چیدمان مبلمان (سطل زباله، نیمکت و غیره) در معابر شهری مناسب است	۳
۴.۰۱	المانهای شهری موجود در شهر یزد رضایت بخش است.	۴
۴	میزان رسیدگی به فضاهای شهری (شستشوی جداول، المانها، جداره ها و دیوارهای شهر و ...) مطلوب است	۵
۳.۷	طراحی و اجرای آبنماهای شهری مطلوب است	۶
۳.۵	طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد تناسب دارد	۷

با توجه به جدول شماره ۱۰۸ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش مبلمان شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن طراحی و اجرای طرح های نورپردازی و آذین بندی شهری
۲. استقبال از اجرای طرح های زیباسازی و بهسازی میدین، بدنه ها و مبادی ورودی شهر



کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش مبلمان شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن طراحی و اجرای آبنماهای شهری
۲. تناسب طراحی المان های شهری با فرهنگ بومی شهر یزد

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در جدول شماره ۱۰۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۰۹: آماره های متغیر مبلمان شهری بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۷۱۹۴	۳.۴۵۲۰	۴۳۹	زن
.۷۳۵۵۳	۳.۴۶۱۵	۵۶۸	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر مبلمان شهری برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۱۱۰ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها رد می گردد.

جدول شماره ۱۱۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۴.۵۴۱	۱	۱۰۰۵	.۰۳۳

از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۱۱۱ و ۱۱۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۱۱: رتبه ها

رتبه	تعداد	جنسیت پاسخگو	
۵۰۳.۰۵	۴۳۹	زن	مبلمان شهری
۵۰۴.۷۴	۵۶۸	مرد	

جدول شماره ۱۱۲: آماره آزمون

۱۲۴۲۵۷.۰۰۰	آماره من ویتنی
.۹۲۷	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۱۱۲ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با مبلمان شهری تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری براساس تاهل مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در جدول شماره ۱۱۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۱۳: آماره های متغیر مبلمان شهری بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۲۹۱۵	۳.۴۶۹۹	۳۱۱	مجرد
.۶۹۹۰۷	۳.۴۵۱۸	۶۹۶	متاهل

برای مقایسه اثرتاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس مبلمان شهری را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۱۱۴ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۱۱۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۱۹۹	۱	۱۰۰۵	.۱۳۸

از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۱۱۵ و ۱۱۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۱۵: رتبه ها

وضعیت تاهل پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
مجرد	۳۱۱	۵۰۶.۱۷
متاهل	۶۹۶	۵۰۳.۰۳

جدول شماره ۱۱۶: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۱۰۷۵۵۴.۵۰۰
مقدار معناداری	.۸۷۴

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با مبلمان شهری تایید می-گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در جدول شماره ۱۱۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۱۷: آماره های متغیر مبلمان شهری بر حسب تحصیلات

تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
-------------	---------	--------------

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

دیپلم و زیر دیپلم	۳۸۶	۳.۵۸۷۳	۰.۶۶۹۷۵
فوق دیپلم	۱۵۵	۳.۳۲۳۵	۰.۶۵۴۲۶
لیسانس	۳۴۹	۳.۴۴۱۷	۰.۷۲۲۹۸
فوق لیسانس و دکتری	۱۱۷	۳.۲۵۲۷	۰.۷۷۵۳۲

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر مبلمان شهری برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۱۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۳.۱۶۳	۳	۱۰۰۳	۰.۰۲۴

از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد مبلمان شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۱۱۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۱۹: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	مبلمان شهری
۵۵۶.۰۲	۳۸۶	دیپلم و زیر دیپلم	
۴۱۲.۶۷	۱۵۵	فوق دیپلم	
۵۱۴.۵۲	۳۴۹	لیسانس	
۴۲۱.۹۸	۱۱۷	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۱۲۰: آماره آزمون

۳۷.۶۳۹	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی

مقدار معناداری	.۰۰۰
----------------	------

با توجه به مقدار معناداری جدول ۱۲۰ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با مبلمان شهری رد می‌گردد.

جدول شماره ۱۲۱: اولویت بندی تحصیلات براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	تحصیلات پاسخگو	
۵۵۶.۰۲	دیپلم و زیر دیپلم	مبلمان شهری
۵۱۴.۵۲	لیسانس	
۴۲۱.۹۸	فوق لیسانس و دکتری	
۴۱۲.۶۷	فوق دیپلم	

با توجه به جدول ۱۲۱ در می‌یابیم که افراد دیپلم و زیر دیپلم بیشترین رضایت از مبلمان شهری و افراد فوق لیسانس و دکتری و فوق دیپلم کمترین رضایت از مبلمان شهری دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری بر حسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در جدول شماره ۱۲۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۲۲: آماره های متغیر مبلمان شهری بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۳۳۹۷	۳.۴۳۸۷	۴۷۹	شاغل
.۵۹۵۰۴	۳.۶۰۴۱	۸۳	بیکار
.۷۰۸۸۷	۳.۴۹۳۰	۷۱	بازنشسته
.۶۳۵۳۳	۳.۴۵۵۱	۲۱۰	خانه دار
.۷۶۸۴۱	۳.۴۲۵۱	۱۶۴	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر مبلمان شهری برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۲۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۰۱	۱۰۰۲	۴	۴.۵۱۰

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس برای متغیر مبلمان شهری رد می‌گردد. از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد مبلمان شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۱۲۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۲۴: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۴۹۶.۵۵	۴۷۹	شاغل	مبلمان شهری
۵۴۶.۰۸	۸۳	بیکار	
۵۴۳.۶۳	۷۱	بازنشسته	
۴۸۰.۶۸	۲۱۰	خانه دار	
۵۱۷.۱۷	۱۶۴	در حال تحصیل	

جدول شماره ۱۲۵: آماره آزمون

۵.۰۹۰	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۲۷۸	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با مبلمان شهری دارای نظرات یکسانی هستند.

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری بر حسب نوع شغل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در جدول شماره ۱۲۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۲۶: آماره های متغیر مبلمان شهری بر حسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۶۹۴۶	۳.۵۴۹۰	۷۰	کارمند بخش دولتی
.۶۹۵۰۴	۳.۴۲۱۷	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی
.۷۶۱۷۲	۳.۳۲۹۷	۱۹۵	آزاد
.۷۴۲۸۳	۳.۶۷۰۸	۶۹	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر مبلمان شهری برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۲۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۱۹۲	۳	۴۷۵	.۳۱۲

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۱۲۷ فرض یکسان بودن واریانس تایید می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد مبلمان شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۱۲۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۲۸: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۲۵۴.۴۹	۷۰	کارمند بخش دولتی	مبلمان شهری
۲۲۷.۶۷	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی	

۲۳۸.۰۶	۱۹۵	آزاد	
۲۵۶.۷۰	۶۹	کارگر	

جدول شماره ۱۲۹: آماره آزمون

۲.۹۷۸	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۳۹۵	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با مبلمان شهری تایید می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در جدول شماره ۱۳۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۳۰: آماره های متغیر مبلمان شهری بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۱۳۸۶	۳.۴۴۶۶	۹۵۰	بومی
.۵۸۲۲۱	۳.۶۳۶۶	۵۷	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر مبلمان شهری را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۱۳۱ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.



جدول شماره ۱۳۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۳.۳۴۷	۱	۱۰۰۵	.۰۶۸

از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می شود که نتایج آن در جداول ۱۳۲ و ۱۳۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۳۲: رتبه ها

وضعیت سکونت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
بومی	۹۵۰	۴۹۹.۳۳
غیر بومی	۵۷	۵۸۱.۷۶

جدول شماره ۱۳۳: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۲۲۶۴۲.۵۰۰
مقدار معناداری	.۰۳۷

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با مبلمان شهری متفاوت است. افراد غیربومی رضایت بیشتری نسبت به افراد بومی از مبلمان شهری دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از مبلمان شهری برحسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مبلمان شهری براساس سن مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر مبلمان شهری در جدول شماره ۱۳۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۳۴: آماره های متغیر مبلمان شهری برحسب سن

تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
۸۹	۳.۵۹۵۵	.۷۱۷۶۰

۲۰ تا ۴۰ سال	۵۶۴	۳.۳۸۵۰	۰.۷۲۸۱۲
۴۰ تا ۶۰ سال	۲۶۷	۳.۵۶۲۳	۰.۶۶۵۰۰
بالتر از ۶۰ سال	۸۷	۳.۴۶۳۱	۰.۶۴۲۵۷

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر مبلمان شهری برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۳۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۷۵۸	۳	۱۰۰۳	۰.۱۵۴

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر مبلمان شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با سنین مختلف در مورد مبلمان شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۱۳۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۳۶: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۹۸.۳۴	۸۹	کمتر از ۲۰ سال	مبلمان شهری
۴۶۳.۳۱	۵۶۴	۲۰ تا ۴۰ سال	
۵۵۳.۱۱	۲۶۷	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۲۰.۵۹	۸۷	بالتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۱۳۷: آماره آزمون

۲۸.۴۸۴	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
۰.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با مبلمان شهری رد می گردد.

جدول شماره ۱۳۸: اولویت بندی سن پاسخگو براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۵۹۸.۳۴	کمتر از ۲۰ سال	مبلمان شهری
۵۵۴.۱۱	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۲۰.۵۹	بالتر از ۶۰ سال	
۴۶۳.۳۱	۲۰ تا ۴۰ سال	

با توجه به جدول شماره ۱۳۸ در می یابیم که افراد با سن کمتر از ۲۰ سال بیشترین رضایت از مبلمان شهری و افراد با سن ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین رضایت از مبلمان شهری را دارند.

#### ۴-۱-۲ حمل و نقل - ترافیک شهری

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های حمل و نقل-ترافیک شهری در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۱۳۹: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات					میانگین	عنوان	
کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملا مخالفم			
۲۵.۷	۵۷.۳	۴.۸	۱۰.۷	۱.۵	۳.۹۵	میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.	۱
۲۵.۲	۵۲.۹	۶.۳	۱۲.۱	۳.۵	۳.۸۴	عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است	۲
۶.۷	۳۹.۵	۳۰.۹	۱۸.۲	۴.۸	۳.۲۵	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.	۳
۱۱.۱	۵۹.۵	۶.۳	۲۱.۳	۱.۹	۳.۵۷	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.	۴

۱۰.۷	۴۸.۹	۷.۴	۲۹.۱	۳.۹	۳.۳۳	۵ وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.
۱۶.۸	۵۸.۳	۴.۹	۱۵.۲	۴.۹	۳.۶۷	۶ تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.
۷.۴	۳۶.۶	۷.۸	۳۵.۴	۱۲.۷	۲.۹۱	۷ وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است.
۱.۸	۲۵.۹	۱۹.۳	۳۱.۵	۲۱.۵	۲.۵۵	۸ کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۱۴۰: آماره آزمون فریدمن

۱۰۰۷	تعداد
۱۳۵۸.۵۸۳	آماره کای دو
۷	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۱۴۰ نشان می دهد که گویه های حمل و نقل- ترافیک شهری تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص های حمل و نقل- ترافیک شهری یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت بندی زیر شاخص های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۱۴۱: اولویت بندی گویه ها براساس میانگین رتبه

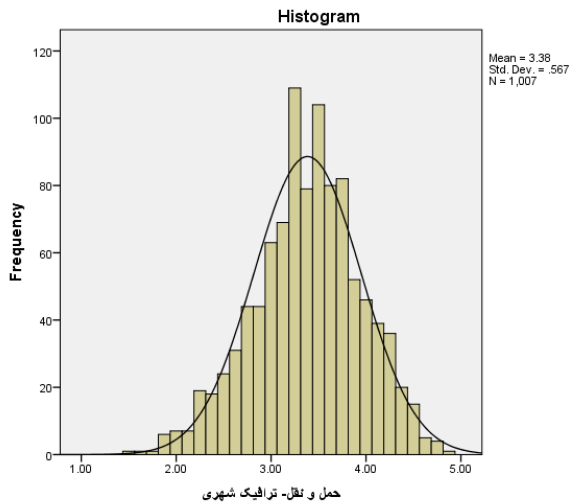
میانگین رتبه	سوالات
۵.۶۲	۱ میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.
۵.۳۷	۲ عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است
۵.۰۸	۳ تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.

۴.۸۴	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.	۴
۴.۴۳	وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.	۵
۴.۱۱	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.	۶
۳.۶۸	وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است.	۷
۲.۸۷	کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.	۸

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۴۱ سه شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در حمل و نقل - ترافیک شهری است:

- ۱- برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی
- ۲- عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند
- ۳- تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی و....

برای بررسی نظر شهروندان متغیر حمل و نقل-ترافیک شهری که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری است.

جدول شماره ۱۴۲: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۳.۳۸۴۱	میانگین	
.۵۶۶۶۰	انحراف معیار	
.۰۷۴	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۱۴۳: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
حد پایین	حد بالا					
.۳۴۹۰	۴۱۹۱.	.۳۸۴۰۶	.۰۰۰	۱۰۰۶	۲۱.۵۱۰	حمل و نقل - ترافیک شهری

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - ترافیک شهری در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری در مناطق مختلف در جدول شماره ۱۴۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۴۴: آماره های متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۶۱۹۸	۳.۵۲۷۰	۲۳۶	منطقه ۱
.۶۱۴۸۹	۳.۳۹۵۸	۲۴۰	منطقه ۲
.۴۷۳۸۹	۳.۱۰۸۴	۱۸۸	منطقه ۳
.۵۳۱۷۲	۳.۴۳۹۶	۱۸۰	منطقه ۴
.۵۳۲۳۴	۳.۴۱۶۴	۱۶۳	منطقه تاریخی

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۱۴۵ واریانس رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری در بین مناطق مختلف متفاوت است.

جدول شماره ۱۴۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۳.۹۶۲	۴	۱۰۰۲	.۰۰۳

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری نرمال نیست برای بررسی عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۴۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۴۶: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۵۷۷.۶۴	۲۳۶	منطقه ۱	حمل و نقل - ترافیک شهری
۵۰۷.۳۹	۲۴۰	منطقه ۲	
۳۵۸.۷۲	۱۸۸	منطقه ۳	
۵۴۰.۶۰	۱۸۰	منطقه ۴	
۵۱۹.۵۳	۱۶۳	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۱۴۷: آماره آزمون

۶۵.۷۲۲	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۱۴۷ می‌یابیم که نظر مناطق در مورد متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری یکسان

نیست.

جدول شماره ۱۴۸: اولویت بندی مناطق برحسب میانگین رتبه

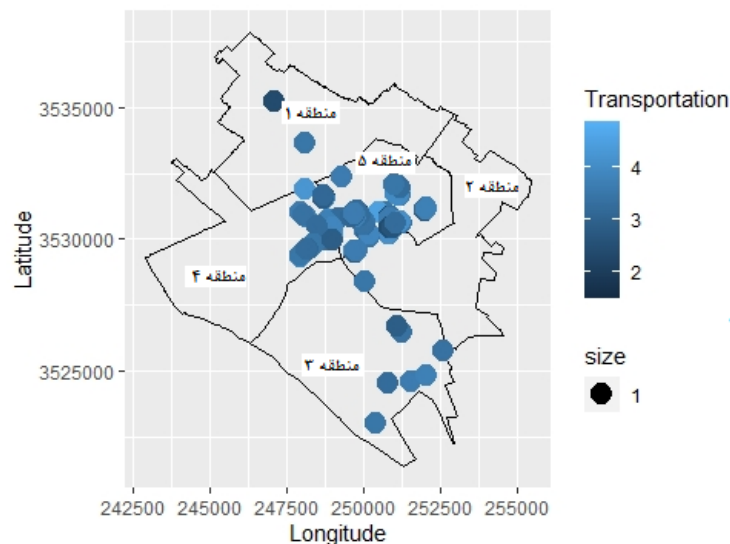
میانگین رتبه	محل زندگی	
۵۷۷.۶۴	منطقه ۱	حمل و نقل - ترافیک شهری
۵۴۰.۶۰	منطقه ۴	
۵۱۹.۵۳	منطقه تاریخی	
۵۰۷.۳۹	منطقه ۲	
۳۵۸.۷۲	منطقه ۳	

با توجه به نتایج جدول ۱۴۸ در می‌یابیم که منطقه ۱ بیشترین رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری

و منطقه ۳ کمترین رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری را دارند.



با توجه به ماهیت متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری و پراکندگی آن در سطح شهر، بر اساس تحلیل فضایی نقشه شهری بر اساس پراکندگی پاسخ ها و نظرات شهروندان در زیر ارائه گردیده است



همانطور که در نقشه فضایی مشخص است بیشترین رضایتمندی در منطقه ۱ و ۵ اتفاق افتاده است که در ادامه مشخص می شود در این دو منطقه رضایت از کدام زیر شاخص ها بیشتر و کدام کمتر است.

• بررسی گویه ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۱۴۹: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل- ترافیک شهری در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۵.۱۴	میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.	۱
۵.۰۵	عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است	۲
۵.۰۰	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.	۳

۴.۳۷	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.	۴
۴.۳۱	وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است.	۵
۴.۲۶	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.	۶
۴.۲۰	وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.	۷
۳.۶۸	کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.	۸

با توجه به جدول شماره ۱۴۹ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری
۲. مناسب بودن عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری
۳. مطلوب بودن تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خط کشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک
۲. رضایت بخش بودن وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر
۳. مناسب بودن کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری

## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۱۵۰: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - ترافیک شهری در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۵.۶۱	میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.	۱
۵.۲۳	عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است	۲

۵.۰۳	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.	۳
۴.۳۷	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.	۴
۴.۳۲	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.	۵
۴.۱۹	وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.	۶
۳.۷۳	وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است.	۷
۳.۵۳	کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.	۸

با توجه به جدول شماره ۱۵۰ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری
۲. مناسب بودن عملکرد دوربین های نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری
۳. مطلوب بودن تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک
۲. رضایت بخش بودن وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر
۳. مناسب بودن کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۱۵۱: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - ترافیک شهری در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
--------------	--------	--

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶.۴۹	میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.	۱
۵.۵۶	عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است	۲
۵.۳۲	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.	۳
۴.۸۴	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.	۴
۴.۳۳	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.	۵
۳.۹۵	وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.	۶
۳.۳۷	وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است.	۷
۲.۱۳	کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.	۸

با توجه به جدول شماره ۱۵۱ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری
۲. مناسب بودن عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری
۳. مطلوب بودن تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر
۲. مناسب بودن وضعیت حمل و نقل پاک
۳. مناسب بودن کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری

## ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۱۵۲: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - ترافیک شهری در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۵.۸۶	عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است	۱
۵.۷۵	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.	۲
۵.۳۷	میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.	۳
۵.۱۲	وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.	۴
۵.۰۷	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.	۵
۳.۸۶	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.	۶
۲.۷۳	وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است.	۷
۲.۲۴	کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.	۸

با توجه به جدول شماره ۱۵۲ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری
۲. مطلوب بودن وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر
۳. مناسب بودن میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک

۲. مناسب بودن وضعیت حمل و نقل پاک

۳. مناسب بودن کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری

### ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۱۵۳: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - ترافیک شهری در منطقه تاریخی شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۵.۶۲	میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی (نصب تابلوهای راهنما، علائم ایمنی و تابلوهای راهنمایی و رانندگی) در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری مناسب است.	۱
۵.۳۱	عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری مناسب است	۲
۵.۱۸	وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر مطلوب است.	۳
۴.۹۹	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خطکشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر مطلوب است.	۴
۴.۹	وضعیت پارکینگ های خودروهای شخصی موجود در سطح شهر رضایت بخش است.	۵
۴.۱۲	وضعیت حمل و نقل پاک (مسیر پیاده، دوچرخه و ...) مناسب است.	۶
۳.۶۲	تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک مناسب است.	۷
۲.۲۷	کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری مناسب است.	۸

با توجه به جدول شماره ۱۵۳ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - ترافیک شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن میزان برخورداری معابر شهری از تجهیزات و امکانات اطلاع رسانی در زمینه حمل و نقل و ترافیک شهری
۲. مناسب بودن عملکرد دوربینهای نظارتی و تجهیزات ترافیک هوشمند در کنترل ترافیک شهری
۳. مطلوب بودن وضعیت ترافیک و عبور و مرور در سطح شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش حمل و نقل- ترافیک شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن وضعیت حمل و نقل پاک
۲. مناسب بودن تعداد مراکز معاینه فنی وسایل نقلیه سبک

مناسب بودن کیفیت آموزش در مورد مدیریت ترافیک شهری

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل- ترافیک شهری براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری در جدول شماره ۱۵۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۵۴: آماره های متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
زن	۴۳۹	۳.۴۱۶۶	.۵۳۵۴۰
مرد	۵۶۸	۳.۳۵۸۹	.۵۸۸۸۳

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۱۵۵ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها رد می‌گردد.

جدول شماره ۱۵۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۹.۳۴۸	۱	۱۰۰۵	.۰۰۲

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری نرمال نیست برای بررسی عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۵۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۵۶: رتبه ها

رتبه	تعداد	میانگین رتبه
زن	۴۳۹	۵۲۳.۱۹
مرد	۵۶۸	۴۸۹.۱۷

جدول شماره ۱۵۷: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۱۱۶۲۵۲.۵۰۰
مقدار معناداری	۰.۰۶۵

با توجه به جدول ۱۵۷ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با حمل و نقل - ترافیک شهری تایید می‌گردد.

#### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - ترافیک شهری براساس تاهل، مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری در جدول شماره ۱۵۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۵۸: آماره های متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب تاهل

تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	
۳۱۱	۳.۳۹۷۱	۰.۵۷۸۶۶	مجرد
۶۹۶	۳.۳۷۸۲	۰.۵۶۱۴۶	متاهل



برای مقایسه اثرتاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس حمل و نقل- ترافیک شهری را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۱۵۹ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۱۵۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۵۵۶	۱۰۰۵	۱	.۳۴۶

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری نرمال نیست برای بررسی عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۶۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۶۰: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	
۵۱۱.۹۶	۳۱۱	مجرد
۵۰۰.۴۴	۶۹۶	متاهل

جدول شماره ۱۶۱: آماره آزمون

۱۰۵۷۵۱.۰۰۰	آماره من ویتنی
۰.۵۶۰	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۱۶۱ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات متاهلین با مجردها در رابطه با حمل و نقل- ترافیک شهری تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل- ترافیک شهری بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل- ترافیک شهری براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری در جدول شماره ۱۶۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۶۲: آماره های متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری برحسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
۰.۵۳۲۰۴	۳.۴۴۹۸	۳۸۶	دیپلم و زیر دیپلم
۰.۵۶۸۳۳	۳.۴۶۴۵	۱۵۵	فوق دیپلم
۰.۵۵۷۳۶	۳.۲۹۸۴	۳۴۹	لیسانس
۰.۶۵۸۹۰	۳.۳۱۶۲	۱۱۷	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۶۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۴.۷۹۷	۳	۱۰۰۳	۰.۰۰۳

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس برای متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری رد می-گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل- ترافیک شهری نرمال نیست برای بررسی تحصیلات از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۶۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۶۴: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	
۵۳۸.۹۵	۳۸۶	دیپلم و زیر دیپلم
۵۴۳.۴۵	۱۵۵	فوق دیپلم

لیسانس	۳۴۹	۴۵۷.۹۷
فوق لیسانس و دکتری	۱۱۷	۴۷۳.۷۵

جدول شماره ۱۶۵: آماره آزمون

آماره کای اسکور	۱۸.۵۲۷
درجه آزادی	۳
مقدار معناداری	.۰۰۰

با توجه به جدول ۱۶۵ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با حمل و نقل - ترافیک شهری تایید نمی گردد.

جدول شماره ۱۶۶: اولویت بندی تحصیلات برحسب میانگین رتبه ای

میانگین رتبه	
۵۴۳.۴۵	فوق دیپلم
۵۳۸.۹۵	دیپلم و زیردیپلم
۴۷۳.۷۵	فوق لیسانس و دکتری
۴۵۷.۹۷	لیسانس

با توجه به نتایج جدول ۱۶۶ بیشتریت رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری را افراد با تحصیلات فوق دیپلم و کمترین رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری را افراد با تحصیلات لیسانس داشته اند.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری برحسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - ترافیک شهری براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری در جدول شماره ۱۶۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۶۷: آماره های متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری برحسب وضعیت اشتغال

تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	
۴۷۹	۳.۳۰۷۷	۰.۵۹۴۹۱	شاغل

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

بیکار	۸۳	۳.۳۴۴۹	.۴۷۱۱۹
بازنشسته	۷۱	۳.۴۹۱۲	.۵۰۶۷۹
خانه دار	۲۱۰	۳.۴۷۳۲	.۵۲۶۱۸
در حال تحصیل	۱۶۴	۳.۴۶۶۵	.۵۷۱۴۱

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۶۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۴۹۰	۴	۱۰۰۲	.۰۴۲

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس برای متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری رد می-گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری نرمال نیست برای بررسی وضعیت اشتغال از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۶۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۶۹: رتبه ها

رتبه	تعداد	میانگین رتبه
شاغل	۴۷۹	۴۶۴.۰۲
بیکار	۸۳	۴۷۹.۰۴
بازنشسته	۷۱	۵۶۳.۳۵
خانه دار	۲۱۰	۵۵۱.۱۸
در حال تحصیل	۱۶۴	۵۴۷.۳۰

جدول شماره ۱۷۰: آماره آزمون

۲۱.۸۹۱	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۱۷۰ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات افراد با وضعیت اشتغال مختلف در رابطه با حمل و نقل - ترافیک شهری تایید نمی گردد.

جدول شماره ۱۷۱: اولویت بندی وضعیت اشتغال برحسب میانگین رتبه ای

میانگین رتبه	
۵۶۳.۳۵	بازنشسته
۵۵۱.۱۸	خانه دار
۵۴۷.۳۰	در حال تحصیل
۴۷۹.۰۴	بیکار
۴۶۲.۰۲	شاغل

با توجه به نتایج جدول ۱۷۱ بیشترین رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری را افراد بازنشسته کمترین رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری را افراد شاغل داشته اند.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب نوع شغل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - ترافیک شهری براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری در جدول شماره ۱۷۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۷۲: آماره های متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۲۶۴۶	۳.۳۳۵۷	۷۰	کارمند بخش دولتی
.۵۷۶۰۴	۳.۳۰۷۸	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی
.۵۹۳۰۰	۳.۲۲۸۲	۱۹۵	آزاد
.۵۷۰۸۰	۳.۵۰۳۶	۶۹	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۷۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۷۳۲	۳	۴۷۵	.۵۳۳

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۱۷۳ فرض یکسان بودن واریانس تایید می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری نرمال نیست برای بررسی نوع شغل از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۷۴ ارائه شده است.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۱۷۴: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	
۲۴۵.۳۵	۷۰	کارمند بخش دولتی
۲۳۹.۴۳	۱۴۵	کارمند بخش خصوصی
۲۲۱.۳۳	۱۹۵	آزاد
۲۸۸.۵۳	۶۹	کارگر

جدول شماره ۱۷۵: آماره آزمون

۱۲.۱۹۳	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۷	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۱۷۵ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات افراد با وضعیت اشتغال مختلف در رابطه با حمل و نقل - ترافیک شهری تایید نمی‌گردد.

جدول شماره ۱۷۶: اولویت بندی شغل بر حسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	
۲۸۸.۵۳	کارگر
۲۴۵.۳۵	کارمند بخش دولتی
۲۳۹.۴۳	کارمند بخش خصوصی
۲۲۱.۳۳	آزاد

با توجه به نتایج جدول ۱۷۶ بیشترین رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری را افراد کارگر و کمترین رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری را افراد با شغل آزاد داشته‌اند.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - ترافیک شهری بر اساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری در جدول شماره ۱۷۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۷۷: آماره های متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
۰.۵۶۸۰۲	۳.۳۸۲۶	۹۵۰	بومی
۰.۵۴۶۶۷	۳.۴۰۷۹	۵۷	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۱۷۸ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۱۷۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
۰.۵۷۴	۱۰۰۵	۱	۰.۳۱۶

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری نرمال نیست برای بررسی وضعیت سکونت از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۷۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۷۹: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	
۵۰۳.۸۲	۹۵۰	بومی
۵۰۶.۷۶	۵۷	غیر بومی



جدول شماره ۱۸۰: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۲۶۹۱۷.۵۰۰
مقدار معناداری	۹۴۱.

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۱۸۰ یکسان بودن نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با حمل و نقل - ترافیک شهری پذیرفته می‌شود.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - ترافیک شهری براساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری در جدول شماره ۱۸۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۸۱: آماره های متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری بر حسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
۰.۵۳۳۸۳	۳.۵۰۱۴	۸۹	کمتر از ۲۰ سال
۰.۵۹۸۵۴	۳.۳۴۶۰	۵۶۴	۲۰ تا ۴۰ سال
۰.۵۰۱۸۹	۳.۳۸۲۰	۲۶۷	۴۰ تا ۶۰ سال
۰.۵۴۵۵۹	۳.۵۱۷۲	۸۷	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - ترافیک شهری برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۱۸۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۴.۷۵۵	۳	۱۰۰۳	۰.۰۰۳

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

جدول شماره ۱۸۳: رتبه‌ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۵۹.۴۹	۸۹	کمتر از ۲۰ سال	حمل و نقل - ترافیک شهری
۴۸۵.۵۱	۵۶۴	۲۰ تا ۴۰ سال	
۵۰۲.۷۳	۲۶۷	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۷۱.۰۲	۸۷	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۱۸۴: آماره آزمون

۱۰.۱۹۷	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۱۷	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۱۸۴ یکسان بودن نظرات افراد در رده‌های سنی در رابطه با حمل و نقل - ترافیک شهری رد می‌گردد.

جدول شماره ۱۸۵: اولویت بندی رده سنی برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۵۵۹.۴۹	کمتر از ۲۰ سال	حمل و نقل - ترافیک شهری
۵۷۱.۰۲	بالاتر از ۶۰ سال	
۵۰۲.۷۳	۴۰ تا ۶۰ سال	
۴۸۵.۵۱	۲۰ تا ۴۰ سال	

با توجه به جدول ۱۸۵ بیشترین رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری افراد با رده سنی کمتر از ۲۰ سال و کمترین رضایت مندی از حمل و نقل - ترافیک شهری افراد با رده سنی ۲۰ تا ۴۰ سال است.

۲-۱-۵- پسماند

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های پسماند در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۱۸۶: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات							
عنوان	میانگین	بسیار نامناسب	نامناسب	نظری ندارم	مناسب	بسیار مناسب	
۱ برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری مناسب است	۳.۸۵	۱.۸	۱۱.۰	۳.۸	۶۷.۶	۱۵.۸	
۲ کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است	۳.۳۴	۹.۲	۲۵.۵	۲.۲	۴۷.۵	۱۵.۵	
۳ نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است	۳.۵۲	۵.۸	۲۱.۲	۷.۱	۴۷.۶	۱۸.۴	
۴ جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می گیرد	۳.۶۶	۴.۹	۱۸.۷	۴.۲	۵۰.۴	۲۱.۹	
۵ آموزش و فرهنگسازی قراردادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است	۳.۰۴	۱۲.۱	۳۰.۳	۶.۶	۴۳.۳	۷.۷	
۶ آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است	۲.۹۰	۱۰.۹	۶.۳	۹.۱	۳۹.۴	۴.۳	
۷ نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است	۳.۳۸	۷.۷	۲۱.۰	۹.۳	۵۰.۱	۱۱.۹	
۸ مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است	۲.۷۶	۱۷.۹	۳۳.۹	۷.۷	۳۵.۴	۵.۲	
۹ کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است	۲.۸۹	۱۱.۶	۳۱.۵	۱۶.۰	۳۸.۳	۲.۶	
۱۰ اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است	۲.۴۸	۱۷.۲	۴۵.۳	۱۱.۸	۲۳.۵	۲.۲	
۱۱ سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است	۲.۶۷	۱۵.۷	۳۸.۹	۱۰.۴	۳۳.۱	۱.۹	
۱۲ وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و مودی (سگ و موش و...) مطلوب است	۲.۹۷	۱۱.۰	۳۴.۲	۵.۵	۴۵.۷	۳.۶	
۱۳ آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب	۳.۰۰	۱۰.۷	۳۴.۵	۷.۱	۳۹.۳	۸.۴	

						مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است
۲۵.۸	۴۷.۷	۸.۵	۱۳.۶	۴.۳	۳.۷۷	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است
۴.۰	۴۱.۴	۲۲.۱	۲۵.۳	۷.۳	۳.۰۹	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۱۸۷: آماره آزمون فریدمن

۱۰۰۶	تعداد
۱۸۵۴.۱۷۴	آماره کای دو
۱۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۱۸۷ نشان می دهد که گویه های پسماند تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص های پسماند یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت بندی زیر شاخص های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۱۸۸: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

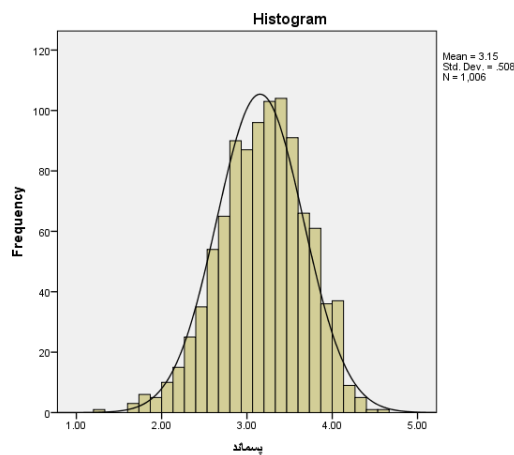
میانگین رتبه	سوالات	
۱۰.۴۳	برنامه زمان بندی رفت و روب معابر شهری مناسب است	۱
۱۰.۱۲	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است	۲
۹.۷۴	جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می گیرد	۳
۹.۲۴	نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است	۴
۸.۷۶	کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است	۵
۸.۶۶	نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است	۶

۷	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است	۷.۶۸
۸	آموزش و فرهنگسازی قراردادادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است	۷.۶۵
۹	آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است	۷.۴۱
۱۰	وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و مودی (سگ و موش و ...) مطلوب است	۷.۲۹
۱۱	آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است	۷.۱۶
۱۲	کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است	۷.۰۰
۱۳	مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است	۶.۸۵
۱۴	سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است	۶.۳۴
۱۵	اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است	۵.۶۷

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۸۸ دو شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در پسماند است:

- ۱- برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری
- ۲- نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری

برای بررسی نظر شهروندان متغیر پسماند که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن نرمال بودن متغیر مبللمان شهری است.

جدول شماره ۱۸۹: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۳.۱۵۳۹	میانگین	
.۵۰۷۶۴	انحراف معیار	
.۰۴۷	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۱۹۰: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
حد پایین	حد بالا					
.۱۲۲۵	۱۸۵۴.	.۱۵۳۹۴	.۰۰۰	۱۰۰۵	۹.۶۱۸	پسماند

### بررسی تفاوت رضایت از پسماند در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در مناطق مختلف در جدول شماره ۱۹۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۹۱: آماره های متغیر پسماند در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
--------------	---------	-------------	--

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

منطقه ۱	۲۱۳	۳۰۶۸۵	۵۰۴۶۹
منطقه ۲	۲۱۱	۳۰۵۵۶	۴۴۲۱۰
منطقه ۳	۲۱۷	۳۳۶۵۶	۴۳۸۱۱
منطقه ۴	۱۸۳	۳۱۲۵۷	۵۱۲۰۴
منطقه تاریخی	۱۸۲	۳۱۴۴۰	۵۸۱۹۱

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از پسماند در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۱۹۲ واریانس رضایت از پسماند در بین مناطق مختلف یکسان نیست.

جدول شماره ۱۹۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۵.۱۱۷	۴	۱۰۰۱	.۰۰۰

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۱۹۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۱۹۳: اولویت بندی منطقه‌ها بر اساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	پسماند
۴۵۷.۷۲	۲۱۳	منطقه ۱	پسماند
۴۴۴.۹۳	۲۱۱	منطقه ۲	
۶۲۲.۹۸	۲۱۷	منطقه ۳	
۴۸۳.۷۹	۱۸۳	منطقه ۴	
۵۰۲.۳۴	۱۸۲	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۱۹۴: آماره آزمون

آماره کای اسکور	۵۱.۴۸۷
درجه آزادی	۴
مقدار معناداری	.۰۰۰

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با پسماند یکسان نیست.

جدول شماره ۱۹۵: الویت بندی منطقه ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	محل زندگی	
۶۲۲.۹۸	منطقه ۳	پسماند
۵۰۲.۳۴	منطقه تاریخی	
۴۸۳.۷۹	منطقه ۴	
۴۵۷.۷۲	منطقه ۱	
۴۴۴.۹۳	منطقه ۲	

با توجه به جدول شماره ۱۹۵ در می یابیم که بیشترین رضایت از پسماند مربوط به منطقه ۳ و سپس مربوط به منطقه تاریخی و کمترین رضایت از پسماند مربوط به منطقه ۲ است.

### • بررسی گویه ها به تفکیک مناطق

#### ❖ منطقه یک

جدول شماره ۱۹۶: اولویت بندی رضایت از گویه های پسماند در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۱۰.۳۴	برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری مناسب است.	۱



۹.۳۱	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است.	۲
۸.۶۶	نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است.	۳
۸.۵۱	جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می گیرد.	۴
۸.۴۵	نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است.	۵
۸.۴۴	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است	۶
۸.۳۱	آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است.	۷
۸.۰۵	سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است.	۸
۷.۹۴	کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است.	۹
۷.۵۷	وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و موذی (سگ و موش و ...) مطلوب است.	۱۰
۷.۴۳	آموزش و فرهنگسازی قراردادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است.	۱۱
۷.۳۷	آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است.	۱۲
۷.۰۱	مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است.	۱۳
۶.۸۹	کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است.	۱۴
۵.۷۳	اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است.	۱۵

با توجه به جدول شماره ۱۹۶ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش پسماند بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری
۲. مناسب بودن نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری
۳. مناسب بودن نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش پسماند مربوط به موارد زیر است:

۱. استفاده مناسب از مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب

۲. مطلوب بودن کیفیت جمع آوری زباله

۳. درک مناسب از اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن

## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۱۹۷: اولویت بندی رضایت از گویه های پسماند در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۱۰.۴۳	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است.	۱
۱۰.۲۷	برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری مناسب است.	۲
۹.۱۶	نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است.	۳
۸.۸۷	نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است.	۴
۸.۵۶	جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می گیرد.	۵
۸.۰۵	آموزش و فرهنگسازی قراردادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است.	۶
۸.۰۰	کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است.	۷
۸.۰۰	آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است.	۸
۷.۷۳	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است	۹
۷.۳۲	مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است.	۱۰
۷.۲۸	آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است.	۱۱
۶.۹۵	کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است.	۱۲
۶.۷۹	سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است.	۱۳
۶.۶۴	وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و موذی (سگ و موش و ...) مطلوب است.	۱۴
۵.۹۵	اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است.	۱۵

با توجه به جدول شماره ۱۹۷ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش پسماند بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری
۲. مناسب بودن برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری
۳. مناسب بودن نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش پسماند مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری
۲. مطلوب بودن وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و موذی
۳. درک مناسب اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۱۹۸: اولویت بندی رضایت از گویه های پسماند در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۱۱.۸۵	جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می‌گیرد.	۱
۱۱.۵۴	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است.	۲
۱۱.۳۰	نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است.	۳
۱۰.۸۹	کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است.	۴
۱۰.۶۹	برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری مناسب است.	۵
۸.۹۰	نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است.	۶
۸.۶۷	آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است.	۷
۶.۸۷	وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و موذی (سگ و موش و ...) مطلوب است.	۸
۶.۷۸	آموزش و فرهنگسازی قراردادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است.	۹
۶.۵۷	کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است.	۱۰

۶.۲۷	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است	۱۱
۵.۵۱	آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است.	۱۲
۵.۳۶	اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است.	۱۳
۵.۲۰	سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است.	۱۴
۳.۶۲	مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است.	۱۵

با توجه به جدول شماره ۱۹۸ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش پسماند بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. انجام گیری به موقع و منظم جمع آوری زباله
۲. مناسب بودن نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری
۳. مناسب بودن نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش پسماند مربوط به موارد زیر است:

۱. درک مناسب از اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن
۲. مناسب بودن سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری
۳. استفاده مناسب از مخازن نگهداری موقت پسماند شهری

## ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۱۹۹: اولویت بندی رضایت از گویه های پسماند در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۱۱.۵۷	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است.	۱
۱۰.۸۵	جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می‌گیرد.	۲
۱۰.۵۷	برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری مناسب است.	۳

۹.۱۴	کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است.	۴
۹.۰۲	وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و موذی (سگ و موش و ...) مطلوب است.	۵
۸.۹۹	مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است.	۶
۸.۶۹	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است	۷
۸.۵۸	نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است.	۸
۸.۰۹	نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است.	۹
۷.۷۱	آموزش و فرهنگسازی قراردادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است.	۱۰
۶.۳۵	آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است.	۱۱
۶.۱۳	آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است.	۱۲
۵.۱۲	کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است.	۱۳
۴.۶۴	سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است.	۱۴
۴.۵۴	اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است.	۱۵

با توجه به جدول شماره ۱۹۹ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش پسماند بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری
۲. انجام گیری به موقع و منظم جمع آوری زباله
۳. مناسب بودن برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش پسماند مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس
۲. مناسب بودن سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری

۳. درک مناسب از اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن

### ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۲۰۰: اولویت بندی رضایت از گویه های پسماند در منطقه تاریخی

میانگین رتبه	سوالات	
۱۱.۵۷	نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری مناسب است.	۱
۱۰.۸۵	جمع آوری زباله بصورت منظم و به موقع انجام می گیرد.	۲
۱۰.۵۷	برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری مناسب است.	۳
۹.۱۴	کیفیت جمع آوری زباله (ریختن زباله، سرازیر شدن شیرابه های زباله روی زمین و انتقال بوی نامطبوع و...) مطلوب است.	۴
۹.۰۲	وضعیت مقابله با حیوانات مزاحم و مودی (سگ و موش و ...) مطلوب است.	۵
۸.۹۹	مخازن نگهداری موقت پسماند شهری بصورت مناسب استفاده شده است.	۶
۸.۶۹	نحوه پاسخگویی و پیگیری رفع مشکلات شهری در حوزه خدمات شهری مناسب است	۷
۸.۵۸	نحوه سیستم جمع آوری پسماند خشک تفکیک شده مناسب است.	۸
۸.۰۹	نحوه اطلاع رسانی زمان و چگونگی جمع آوری پسماندها مناسب است.	۹
۷.۷۱	آموزش و فرهنگسازی قراردادن زباله در جوار درب منازل مناسب بوده است.	۱۰
۶.۳۵	آموزش و فرهنگسازی در خصوص تفکیک زباله با نصب مخازن تفکیکی (سه رنگ) در سطح شهر مناسب است.	۱۱
۶.۱۳	آموزش در جهت ظرفیت سازی بستر مناسب مشارکت در خصوص تفکیک پسماند خشک و کاهش تولید زباله کافی است.	۱۲
۵.۱۲	کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس مناسب است.	۱۳
۴.۶۴	سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری مناسب است.	۱۴
۴.۵۴	اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن به خوبی درک شده است.	۱۵

با توجه به جدول شماره ۲۰۰ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش پسماند بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدمات شهری
۲. انجام گیری به موقع و منظم جمع آوری زباله
۳. مناسب بودن برنامه زمانبندی رفت و روب معابر شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش پسماند مربوط به موارد زیر است:

۱. مناسب بودن کیفیت اطلاع رسانی نحوه جمع آوری خاک و نخاله ساختمانی و سرشاخه درختان حاصل از هرس
۲. مناسب بودن سطح آگاهی در خصوص انواع خدمات اجرایی مدیریت پسماند شهری
۳. درک مناسب از اهمیت بازیافت زباله و پتانسیل بالای اقتصادی و زیست محیطی آن

### بررسی تفاوت رضایت از فضای سبز شهری بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در جدول شماره ۲۰۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۰۱: آماره های متغیر پسماند بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۹۵۸۷	۳.۱۷۲۳	۴۶۹	زن
.۵۱۷۶۴	۳.۱۳۷۹	۵۳۷	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر پسماند برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۲۰۲ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۲۰۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۳۹۸	۱	۱۰۰۴	.۵۲۸

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۲۰۳ و ۲۰۴ ارائه شده است

جدول شماره ۲۰۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	جنسیت پاسخگو	فضای سبز شهری
۵۱۰.۸۲	۴۶۹	زن	
۴۹۷.۱۱	۵۳۷	مرد	

جدول شماره ۲۰۴: آماره آزمون

۱۲۲۴۹۴.۵۰۰	آماره من ویتنی
.۴۵۵	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۲۰۴ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با پسماند تایید می-گردد.

**بررسی تفاوت رضایت از پسماند بر حسب تاهل**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند براساس تاهل مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در جدول شماره ۲۰۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۰۵: آماره های متغیر پسماند بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۷۸۴۷	۳.۰۹۹۳	۲۴۱	مجرد



متاهل	۷۶۵	۳.۱۷۱۲	۰.۵۱۵۶۰
-------	-----	--------	---------

برای مقایسه اثر متاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر پسماند را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۲۰۶ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس‌ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۲۰۶: آزمون یکسان بودن واریانس‌ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۶۹۳	۱	۱۰۰۴	۰.۱۹۴

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۲۰۷ و ۲۰۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۰۷: رتبه‌ها

وضعیت تاهل پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
مجرد	۲۴۱	۴۷۰.۶۶
متاهل	۷۶۵	۵۱۳.۸۴

جدول ۲۰۸: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۸۴۲۶۹.۰۰۰
مقدار معناداری	۰.۴۴

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با فضای سبز تایید نمی‌گردد. رضایت افراد متاهل بیشتر از افراد مجرد از پسماند است.

### بررسی تفاوت رضایت از پسماند بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در جدول شماره ۲۰۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۰۹: آماره های متغیر پسماند برحسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۶۷۳۴	۳.۲۸۶۱	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم
.۴۹۴۲۱	۳.۰۳۶۴	۱۷۴	فوق دیپلم
.۴۹۲۸۵	۳.۰۶۳۹	۲۶۲	لیسانس
.۵۸۷۴۹	۲.۸۱۲۱	۶۶	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر پسماند برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۱۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲۱.۰۴۶	۳	۷۰.۱۵	۲۹.۵۴۱

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد پسماند از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۲۱۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۱۱: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	
۵۷۹.۹۲	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم	پسماند
۴۳۰.۰۲	۱۷۴	فوق دیپلم	
۴۵۲.۳۵	۲۶۲	لیسانس	

۳۱۶۶۹	۶۶	فوق لیسانس و دکتری	
-------	----	--------------------	--

جدول شماره ۲۱۲: آماره آزمون

۸۱.۵۳۰	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری جدول ۲۱۲ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با پسماند رد می‌گردد.

جدول شماره ۲۱۳: اولویت بندی تحصیلات براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	تحصیلات پاسخگو	
۵۷۹.۹۲	دیپلم و زیر دیپلم	پسماند
۴۵۲.۳۵	لیسانس	
۴۳۰.۰۲	فوق دیپلم	
۳۱۶.۶۹	فوق لیسانس و دکتری	

با توجه به جدول ۲۱۳ در می‌یابیم که افراد دیپلم و زیر دیپلم بیشترین رضایت از پسماند و افراد فوق لیسانس و دکتری کمترین رضایت از پسماند دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از پسماند بر حسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در جدول شماره ۲۱۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۱۴: آماره های متغیر پسماند بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
--------------	---------	-------------	--

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

شاغل	۳۷۸	۳.۱۱۱۳	۵۰.۷۳۹
بیکار	۷۴	۳.۰۵۵۹	۴۴.۷۶۹
بازنشسته	۱۰۶	۳.۲۹۵۰	۵۲.۵۵۷
خانه دار	۳۱۸	۳.۱۹۹۲	۵۰.۸۹۰
در حال تحصیل	۱۳۰	۳.۱۰۸۲	۴۹.۶۲۷

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر پسماند برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۱۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۵۶۶	۴	۱۰۰۱	۰.۶۸۷

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد پسماند از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۲۱۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۱۶: رتبه ها

وضعیت اشتغال پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
شاغل	۳۷۸	۴۷۷.۶۴
بیکار	۷۴	۴۴۹.۸۸
بازنشسته	۱۰۶	۵۹۳.۲۳
خانه دار	۳۱۸	۵۲۸.۵۴

۴۷۴.۷۸	۱۳۰	در حال تحصیل	
--------	-----	--------------	--

جدول شماره ۲۱۷: آماره آزمون

۱۹.۲۸۸	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۱	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با پسماند رد می-گردد.

جدول شماره ۲۱۸: اولویت بندی وضعیت اشتغال براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۵۹۳.۲۳	بازنشسته	پسماند
۵۲۸.۵۴	خانه دار	
۴۷۷.۶۴	شاغل	
۴۷۴.۷۸	در حال تحصیل	
۴۴۹.۸۸	بیکار	

با توجه به جدول ۲۱۸ در می‌یابیم که افراد بازنشسته بیشترین رضایت از پسماند و افراد بیکار کمترین رضایت از پسماند را دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از پسماند بر حسب نوع شغل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در جدول شماره ۲۱۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۱۹: آماره های متغیر پسماند بر حسب نوع شغل

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۷۸۷۱	۳.۰۲۰۲	۵۶	کارمند بخش دولتی
.۴۸۵۰۳	۲.۹۳۸۲	۹۶	کارمند بخش خصوصی
.۴۹۱۴۹	۳.۲۰۶۵	۱۵۳	آزاد
.۵۲۶۵۰	۳.۲۰۹۱	۷۳	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر پسماند برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۲۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۸۲۸	۳۷۴	۳	.۲۹۶

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد پسماند از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۲۲۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۲۱: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۱۷۱.۳۹	۵۶	کارمند بخش دولتی	پسماند
۱۵۰.۶۴	۹۶	کارمند بخش خصوصی	
۲۱۰.۹۲	۱۵۳	آزاد	
۲۰۹.۶۰	۷۳	کارگر	

جدول شماره ۲۲۲: آماره آزمون

۲۲۰۷۳	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با پسماند رد می-گردد.

جدول شماره ۲۲۳: اولویت بندی نوع شغل براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	نوع شغل	
۲۱۰.۹۲	آزاد	پسماند
۲۰۹.۶۰	کارگر	
۱۷۱.۳۹	کارمند بخش دولتی	
۱۵۰.۶۴	کارمند بخش خصوصی	

با توجه به جدول شماره ۲۲۳ در می یابیم که افراد با شغل آزاد بیشترین رضایت از پسماند و افراد با شغل کارمند بخش خصوصی کمترین رضایت از پسماند را دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از پسماند بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در جدول شماره ۲۲۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۲۴: آماره های متغیر پسماند بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۱۱۲۶	۳.۱۵۱۴	۹۲۵	بومی
.۴۶۶۲۸	۳.۱۸۲۷	۸۱	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر پسماند را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۲۲۵ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس‌ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۲۲۵: آزمون یکسان بودن واریانس‌ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۹۰۰	۱	۱۰۰۴	.۱۶۸

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می‌شود که نتایج آن در جداول ۲۲۶ و ۲۲۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۲۶: رتبه‌ها

وضعیت سکونت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه	پسماند
بومی	۹۲۵	۵۰۱.۹۹	
غیر بومی	۸۱	۵۲۰.۷۰	

جدول شماره ۲۲۷: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۳۶۰۶۹.۵۰۰
مقدار معناداری	.۵۷۸

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با پسماند یکسان است.

### بررسی تفاوت رضایت از پسماند بر حسب سن



برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد پسماند براساس سن مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر پسماند در جدول شماره ۲۲۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۲۸: آماره های متغیر پسماند برحسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۶۹۴۸	۳.۱۷۸۴	۷۴	کمتر از ۲۰ سال
.۴۹۰۲۹	۳.۰۶۴۸	۵۳۹	۲۰ تا ۴۰ سال
.۵۱۵۸۷	۳.۲۴۷۸	۳۱۴	۴۰ تا ۶۰ سال
.۵۰۱۶۱	۳.۳۶۶۲	۷۹	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر پسماند برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۲۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۶۴۱	۱۰۰۲	۳	.۵۶۰

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر پسماند نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد پسماند از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۲۳۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۳۰: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۱۶.۷۱	۷۴	کمتر از ۲۰ سال	پسماند
۴۵۱.۴۹	۵۳۹	۲۰ تا ۴۰ سال	
۵۵۷.۵۴	۳۱۴	۴۰ تا ۶۰ سال	
۶۳۱.۱۹	۷۹	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۲۳۱: آماره آزمون

۴۳.۶۱۸	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با پسماند رد می گردد.

جدول شماره ۲۳۲: اولویت بندی سن پاسخگو براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۶۳۱.۱۹	بالاتر از ۶۰ سال	فضای سبز شهری
۵۵۷.۵۴	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۱۶.۷۱	کمتر از ۲۰ سال	
۴۵۱.۴۹	۲۰ تا ۴۰ سال	

با توجه به جدول شماره ۲۳۲ در می یابیم که افراد با سن بالاتر از ۶۰ سال بیشترین رضایت از پسماند و افراد با سن ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین رضایت از پسماند را دارند.

## ۲-۱-۶- فرهنگی - ورزشی

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های فرهنگی - ورزشی در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۲۳۳: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات					میانگین	عنوان	
بسیار مناسب	مناسب	نظری ندارم	نامناسب	بسیار نامناسب			
۴.۴	۳۹.۳	۱۸.۰	۲۹.۰	۹.۳	۳.۰	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت های فرهنگی - همایش های فرهنگی -	۱

						نمایشگاه ها و ایستگاههای فرهنگی سطح شهر - برنامه ساماندهی آسیب-دیدگان اجتماعی - کارگاه-های آموزشی پیشگیری از آسیبهای اجتماعی، ورزش همگانی- برگزاری جشنواره های ورزشی و .....) مطلوب است
۱.۳	۲۷.۹	۱۹.۰	۳۱.۲	۲۰.۶	۲.۵۸	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است
۱۶.۹	۴۷.۲	۸.۸	۲۱.۶	۵.۵	۳.۴۹	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری (تبلیغات فرهنگی - طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبی و ....) مطلوب است
۲.۲	۳۶.۰	۱۱.۱	۳۱.۱	۱۹.۶	۲.۷۰	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن های ورزشی و ....) مطلوب است
۱.۸	۳۳.۰	۱۱.۰	۳۶.۰	۱۸.۲	۲.۶۴	کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی کافی است

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۲۳۴: آماره آزمون فریدمن

۱۰۰۶	تعداد
۳۹۳.۱۴۸	آماره کای دو
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۲۳۴ نشان می دهد که گویه های فرهنگی- ورزشی تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص های فرهنگی- ورزشی شهری یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت بندی زیر شاخص های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۲۳۵: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

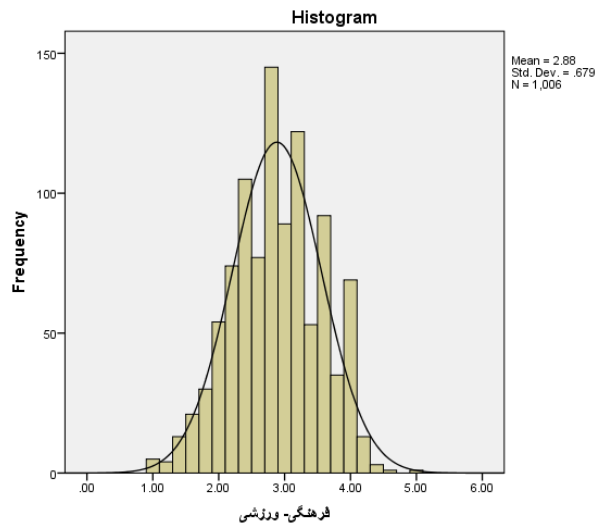
میانگین رتبه	سوالات	
۳.۶۴	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری (تبلیغات فرهنگی - طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبتی و ...)	۱
۳.۱۴	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت های فرهنگی - همایش های فرهنگی - نمایشگاه ها و ایستگاههای فرهنگی سطح شهر - برنامه ساماندهی آسیب دیدگان اجتماعی - کارگاه های آموزشی پیشگیری از آسیبهای اجتماعی، ورزش همگانی - برگزاری جشنواره های ورزشی و .....)	۲
۲.۸۲	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن های ورزشی و ...)	۳
۲.۷۵	کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی کافی است	۴
۲.۶۵	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است	۵

با توجه به نتایج جدول شماره ۲۳۵ دو شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در فرهنگی - ورزشی است:

۱- کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری

۲- کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

برای بررسی نظر شهروندان متغیر فرهنگی - ورزشی که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر فرهنگی- ورزشی است.

جدول شماره ۲۳۶: آماره کلموگروف-اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۲.۸۸۲۵	میانگین	
.۶۷۸۷۷	انحراف معیار	
.۰۷۳	آماره آزمون کلموگروف-اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۲۳۷: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
حد پایین	حد بالا					

فرهنگی- ورزشی	-۵.۴۹۰	۱۰۰۵	.۰۰۰	-۱.۱۱۷۵۰	-۰.۷۵۵	-۱.۱۵۹۵
---------------	--------	------	------	----------	--------	---------

### بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی- ورزشی در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی- ورزشی در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی- ورزشی در مناطق مختلف در جدول شماره ۲۳۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۳۸: آماره های متغیر فرهنگی- ورزشی در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۱۹۵۲	۳.۰۷۶۱	۲۱۳	منطقه ۱
.۶۱۰۰۹	۲.۹۸۱۰	۲۱۱	منطقه ۲
.۶۴۲۳۷	۲.۶۴۲۴	۲۱۷	منطقه ۳
.۷۵۴۶۸	۲.۸۵۲۵	۱۸۳	منطقه ۴
.۶۹۶۸۹	۲.۸۵۸۲	۱۸۲	منطقه تاریخی

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از فرهنگی- ورزشی در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۲۳۹ واریانس رضایت از فرهنگی- ورزشی در بین مناطق مختلف یکسان نیست.

جدول شماره ۲۳۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۴.۳۶۷	۴	۱۰۰۱	.۰۰۲

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی- ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۲۴۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۴۰: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۵۹۱.۲۵	۲۱۳	منطقه ۱	فرهنگی - ورزشی
۵۴۵.۳۹	۲۱۱	منطقه ۲	
۳۹۶.۸۱	۲۱۷	منطقه ۳	
۴۹۵.۵۲	۱۸۳	منطقه ۴	
۴۸۷.۴۷	۱۸۲	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۲۴۱: آماره آزمون

۵۴.۲۴۶	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با فرهنگی - ورزشی یکسان نیست.

جدول شماره ۲۴۲: اولویت بندی منطقه ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	محل زندگی	
۵۹۱.۲۵	منطقه ۱	فرهنگی - ورزشی
۵۴۵.۳۹	منطقه ۲	
۴۹۵.۵۲	منطقه ۴	
۴۸۷.۴۷	منطقه تاریخی	
۳۹۶.۸۱	منطقه ۳	

با توجه به جدول شماره ۲۴۲ در می‌یابیم که بیشترین رضایت از فرهنگی- ورزشی مربوط به منطقه ۱ و کمترین رضایت از فرهنگی- ورزشی مربوط به منطقه ۳ است.

• بررسی گویه‌ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۲۴۳: اولویت بندی رضایت از گویه‌های فرهنگی- ورزشی در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳.۱	کیفیت آموزش‌های شهروندی به گروه‌های مختلف در جهت فرهنگ سازی کافی است	۱
۳.۰۸	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری (تبلیغات فرهنگی- طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبتی و ....) مطلوب است	۲
۳.۰۱	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است	۳
۳	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن‌های ورزشی و...) مطلوب است	۴
۲.۸۱	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه‌های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت‌های فرهنگی- همایش‌های فرهنگی-نمایشگاه‌ها و ایستگاه‌های فرهنگی سطح شهر - برنامه ساماندهی آسیب‌دیدگان اجتماعی- کارگاه‌های آموزشی پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی، ورزش همگانی- برگزاری جشنواره‌های ورزشی و ..... ) مطلوب است	۵

با توجه به جدول شماره ۲۴۳ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فرهنگی- ورزشی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. کافی بودن کیفیت آموزش‌های شهروندی به گروه‌های مختلف در جهت فرهنگ سازی
۲. مطلوب بودن کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش فرهنگی- ورزشی مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی
۲. مطلوب بودن کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه‌های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی



## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۲۴۴: اولویت بندی رضایت از گویه های فرهنگی - ورزشی در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳.۵۷	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری (تبلیغات فرهنگی - طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبتی و ....) مطلوب است	۱
۳.۰۴	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن های ورزشی وو ....) مطلوب است	۲
۲.۹۷	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت های فرهنگی - همایش های فرهنگی - نمایشگاه ها و ایستگاههای فرهنگی سطح شهر - برنامه ساماندهی آسیب دیدگان اجتماعی - کارگاه های آموزشی پیشگیری از آسیبهای اجتماعی، ورزش همگانی - برگزاری جشنواره های ورزشی و ..... ) مطلوب است	۳
۲.۷۸	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است	۴
۲.۶۳	کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی کافی است	۵

با توجه به جدول شماره ۲۴۴ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فرهنگی - ورزشی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری
۲. مطلوب بودن وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش فرهنگی - ورزشی مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان
۲. کافی بودن کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی

## ❖ منطقه سه

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۲۴۵: اولویت بندی رضایت از گویه های فرهنگی- ورزشی در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۳۲	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری (تبلیغات فرهنگی- طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبتی و ....) مطلوب است	۱
۳.۶۸	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت های فرهنگی- همایش های فرهنگی-نمایشگاه ها و ایستگاههای فرهنگی سطح شهر - برنامه ساماندهی آسیب دیدگان اجتماعی- کارگاه های آموزشی پیشگیری از آسیبهای اجتماعی، ورزش همگانی- برگزاری جشنواره های ورزشی و ..... ) مطلوب است	۲
۲.۴۷	کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی کافی است	۳
۲.۲۸	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن های ورزشی و و ....) مطلوب است	۴
۲.۲۵	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است	۵

با توجه به جدول شماره ۲۴۵ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فرهنگی- ورزشی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری

۲. مطلوب بودن کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش فرهنگی- ورزشی مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی

۲. مطلوب بودن کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان

### ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۲۴۶: اولویت بندی رضایت از گویه های فرهنگی- ورزشی در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۱۸	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری (تبلیغات فرهنگی- طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبتی و ....) مطلوب است	۱

	مطلوب است	
۳۰۱۶	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت های فرهنگی - همایش های فرهنگی - نمایشگاه ها و ایستگاههای فرهنگی سطح شهر - برنامه ساماندهی آسیب دیدگان اجتماعی - کارگاه های آموزشی پیشگیری از آسیبهای اجتماعی، ورزش همگانی - برگزاری جشنواره های ورزشی و ..... ) مطلوب است	۲
۲۰۷۴	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن های ورزشی وو .... ) مطلوب است	۳
۲۰۶۱	کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی کافی است	۴
۲۰۳۱	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است	۵

با توجه به جدول شماره ۲۴۶ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فرهنگی - ورزشی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضا سازی شهری
  ۲. مطلوب بودن کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
- کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش فرهنگی - ورزشی مربوط به موارد زیر است:

۱. کافی بودن کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی
۲. مطلوب بودن کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان

### ❖ منطقه پنج

جدول شماره ۲۴۷: اولویت بندی رضایت از گویه های فرهنگی - ورزشی در منطقه تاریخی شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳۰۰۷	وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی (فرهنگسرا، ایستگاه و خانه فرهنگ زمین و سالن های ورزشی وو .... ) مطلوب است	۱
۳۰۰۴	کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (مناسبت های فرهنگی - همایش های فرهنگی - نمایشگاه ها و ایستگاههای فرهنگی سطح شهر - برنامه ساماندهی آسیب دیدگان اجتماعی - کارگاه های آموزشی پیشگیری از	۲

	آسیبهای اجتماعی، ورزش همگانی- برگزاری جشنواره های ورزشی و .....) مطلوب است	
۳۰۴	کیفیت و اثرگذاری تبلیغات محیطی و فضای شهری (تبلیغات فرهنگی- طراحی و نصب بنر موضوعی و مناسبتی و ....) مطلوب است	۳
۲۹۴	کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی کافی است	۴
۲۹۲	کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان مطلوب است	۵

با توجه به جدول شماره ۲۴۷ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش فرهنگی- ورزشی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن وضعیت دسترسی و کیفیت زیرساخت و امکانات فرهنگی، هنری و تفریحی و ورزشی
۲. مطلوب بودن کیفیت برگزاری رویدادها و برنامه های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش فرهنگی- ورزشی مربوط به موارد زیر است:

۱. کافی بودن کیفیت آموزش های شهروندی به گروه های مختلف در جهت فرهنگ سازی
۲. مطلوب بودن کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی امور بانوان

### بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی- ورزشی بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی- ورزشی براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی- ورزشی در جدول شماره ۲۴۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۴۸: آماره های متغیر فرهنگی- ورزشی بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۷۶۲۵	۲.۸۳۹۷	۴۶۹	زن
.۶۷۹۳۸	۲.۹۱۹۹	۵۳۷	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر فرهنگی - ورزشی برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۲۴۹ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۲۴۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۰۴۶	۱	۱۰۰۴	.۸۳۰

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی - ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۲۵۰ و ۲۵۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۵۰: رتبه ها

جنسیت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
زن	۴۶۹	۴۸۲.۸۱
مرد	۵۳۷	۵۲۱.۵۷

جدول شماره ۲۵۱: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۱۱۶۲۲۲.۵۰۰
مقدار معناداری	.۰۳۴

با توجه به جدول ۲۵۱ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با فرهنگی - ورزشی تایید نمی گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی - ورزشی بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی - ورزشی براساس تاهل مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی - ورزشی در جدول شماره ۲۵۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۵۲: آماره های متغیر فرهنگی - ورزشی بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۰۵۷۰	۲.۸۶۳۱	۲۴۱	مجرد
.۶۷۰۴۲	۲.۸۸۸۶	۷۶۵	متاهل

برای مقایسه اثر تاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر فرهنگی - ورزشی را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۲۵۳ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۲۵۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۴۰۹	۱	۱۰۰۴	.۵۲۳

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی - ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۲۵۴ و ۲۵۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۵۴: رتبه ها

وضعیت تاهل پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه	فرهنگی - ورزشی
مجرد	۲۴۱	۴۹۵.۶۵	
متاهل	۷۶۵	۵۰۵.۹۷	

جدول شماره ۲۵۵: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۹۰۲۹۱.۵۰۰
مقدار معناداری	.۶۲۹

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با فرهنگی- ورزشی تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی- ورزشی بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی- ورزشی براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی- ورزشی در جدول شماره ۲۵۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۵۶: آماره های متغیر فرهنگی- ورزشی بر حسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۶۰۸۱	۲.۹۸۷۷	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم
.۶۶۵۱۰	۲.۸۲۵۳	۱۷۴	فوق دیپلم
.۶۹۷۶۵	۲.۷۶۲۶	۲۶۲	لیسانس
.۶۵۴۶۶	۲.۷۰۶۱	۶۶	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فرهنگی- ورزشی برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۲۵۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۱۵۱	۳	۱۰۰۲	.۹۲۹

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی- ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد فرهنگی- ورزشی از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۲۵۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۵۸: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	
۵۴۹.۴۸	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم	فرهنگی- ورزشی
۴۷۰.۳۹	۱۷۴	فوق دیپلم	
۴۵۸.۶۳	۲۶۲	لیسانس	
۴۱۷.۷۸	۶۶	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۲۵۹: آماره آزمون

۲۷.۱۱۹	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری جدول ۲۵۹ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با فرهنگی- ورزشی رد می‌گردد.

جدول شماره ۲۶۰: اولویت بندی تحصیلات براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	تحصیلات پاسخگو
--------------	----------------



۵۴۹.۴۸	دیپلم و زیر دیپلم	فرهنگی - ورزشی
۴۷۰.۳۹	فوق دیپلم	
۴۵۸.۶۳	لیسانس	
۴۱۷.۷۸	فوق لیسانس و دکتری	

با توجه به جدول ۲۶۰ در می‌یابیم که افراد دیپلم و زیر دیپلم بیشترین رضایت از فرهنگی - ورزشی و افراد فوق لیسانس و دکتری کمترین رضایت از فرهنگی - ورزشی دارند.

#### بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی - ورزشی بر حسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی - ورزشی بر اساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی - ورزشی در جدول شماره ۲۶۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۶۲: آماره های متغیر فرهنگی - ورزشی بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۸۱۸۶	۲.۹۰۶۹	۳۷۸	شاغل
.۷۶۵۱۲	۲.۸۹۱۹	۷۴	بیکار
.۷۱۵۰۸	۲.۹۰۹۴	۱۰۶	بازنشسته
.۶۴۴۱۲	۲.۸۴۳۴	۳۱۸	خانه دار
.۶۷۶۳۳	۲.۸۸۰۰	۱۳۰	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فرهنگی - ورزشی برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۶۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۷۱۶	۴	۱۰۰۱	.۵۸۱

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی- ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد فرهنگی- ورزشی از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۲۶۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۶۴: رتبه ها

وضعیت اشتغال پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
شاغل	۳۷۸	۵۱۴.۹۸
بیکار	۷۴	۵۰۸.۶۴
بازنشسته	۱۰۶	۵۲۴.۷۰
خانه دار	۳۱۸	۴۸۲.۴۲
در حال تحصیل	۱۳۰	۵۰۱.۴۸

جدول شماره ۲۶۵: آماره آزمون

آماره کای اسکور	۲.۸۸۳
درجه آزادی	۴
مقدار معناداری	.۵۷۸

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با فرهنگی- ورزشی پذیرفته می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی - ورزشی بر حسب نوع شغل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی - ورزشی براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی - ورزشی در جدول شماره ۲۶۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۶۶: آماره های متغیر فرهنگی - ورزشی بر حسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۵۴۴۱	۲.۸۱۰۷	۵۶	کارمند بخش دولتی
.۶۲۲۶۴	۲.۷۸۹۶	۹۶	کارمند بخش خصوصی
.۷۱۸۷۲	۲.۹۳۷۳	۱۵۳	آزاد
.۶۷۱۱۳	۳.۰۷۱۲	۷۳	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فرهنگی - ورزشی برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۶۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۱۳۲	۳۷۴	۳	۱.۸۸۰

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی - ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد فرهنگی - ورزشی از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۲۶۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۶۸: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۱۷۳.۱۳	۵۶	کارمند بخش دولتی	فرهنگی - ورزشی
۱۷۰.۰۸	۹۶	کارمند بخش خصوصی	
۱۹۴.۲۰	۱۵۳	آزاد	
۲۱۷.۷۵	۷۳	کارگر	

جدول شماره ۲۶۹: آماره آزمون

۹.۵۴۱	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۲۳	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با فرهنگی - ورزشی رد می گردد.

جدول شماره ۲۷۰: اولویت بندی نوع شغل براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	نوع شغل	
۲۱۷.۷۵	کارگر	فرهنگی - ورزشی
۱۹۴.۲۰	آزاد	
۱۷۳.۱۳	کارمند بخش دولتی	
۱۷۰.۰۸	کارمند بخش خصوصی	

با توجه به جدول شماره ۲۷۰ در می یابیم که افراد با شغل کارگر بیشترین رضایت از فرهنگی - ورزشی و افراد با شغل کارمند بخش خصوصی کمترین رضایت از فرهنگی - ورزشی را دارند.

**بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی - ورزشی بر حسب وضعیت سکونت**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی- ورزشی براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی- ورزشی در جدول شماره ۲۷۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۷۱: آماره های متغیر فرهنگی- ورزشی برحسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۸۲۶۵	۲.۸۷۶۸	۹۲۵	بومی
.۶۳۳۰۷	۲.۹۴۸۱	۸۱	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر فرهنگی- ورزشی را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۲۷۲ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۲۷۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۸۳۴	۱	۱۰۰۴	.۳۶۱

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی- ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می‌شود که نتایج آن در جداول ۲۷۳ و ۲۷۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۷۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت سکونت پاسخگو	
۵۰۰.۷۳	۹۲۵	بومی	فرهنگی- ورزشی
۵۳۵.۱۳	۸۱	غیر بومی	

جدول شماره ۲۷۴: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۳۴۹۰۰.۵۰۰
مقدار معناداری	.۳۰۵

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با فرهنگی- ورزشی یکسان است.

### بررسی تفاوت رضایت از فرهنگی- ورزشی بر حسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد فرهنگی- ورزشی براساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرهنگی- ورزشی در جدول شماره ۲۷۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۷۵: آماره های متغیر فرهنگی- ورزشی بر حسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۶۰۶۲	۲.۹۳۷۸	۷۴	کمتر از ۲۰ سال
.۶۷۶۰۷	۲.۸۵۰۵	۵۳۹	۲۰ تا ۴۰ سال
.۶۵۸۴۵	۲.۸۷۲۶	۳۱۴	۴۰ تا ۶۰ سال
.۶۷۰۰۵	۳.۰۸۸۶	۷۹	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر فرهنگی- ورزشی برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۲۷۶: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۰۱۰	۳	۱۰۰۲	.۳۸۷

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر فرهنگی- ورزشی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد فرهنگی- ورزشی از آزمون کروסקال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۲۷۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۷۷: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۳۰.۴۲	۷۴	کمتر از ۲۰ سال	فرهنگی- ورزشی
۴۸۷.۵۵	۵۳۹	۲۰ تا ۴۰ سال	
۴۹۹.۷۴	۳۱۴	۴۰ تا ۶۰ سال	
۶۰۲.۰۶	۷۹	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۲۷۸: آماره آزمون

۱۱.۵۰۶	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۹	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با فرهنگی- ورزشی رد می گردد.

جدول شماره ۲۷۹: اولویت بندی سن پاسخگو براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۶۰۲.۰۶	بالاتر از ۶۰ سال	فرهنگی- ورزشی
۵۳۰.۴۲	کمتر از ۲۰ سال	
۴۹۹.۷۴	۴۰ تا ۶۰ سال	
۴۸۷.۵۵	۲۰ تا ۴۰ سال	

با توجه به جدول شماره ۲۷۹ در می‌یابیم که افراد با سن بالاتر از ۶۰ سال بیشترین رضایت از فرهنگی - ورزشی و افراد با سن ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین رضایت از فرهنگی - ورزشی را دارند.

## ۲-۱-۷- ساماندهی مشاغل

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های ساماندهی مشاغل در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۲۸۰: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات							
بسیار مناسب	مناسب	نظری ندارم	نامناسب	بسیار نامناسب	میانگین	عنوان	
۴۷.۸	-	۱۰.۲	۳۲.۰	۹.۹	۳.۴۴	کیفیت و تنوع بازارچه‌های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است	۱
۳.۹	۳۴.۹	۹.۶	۳۷.۰	۱۴.۶	۲.۷۶	تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی مناسب است	۲
۱۳.۷	۵۲.۴	۷.۷	۲۱.۸	۴.۵	۳.۴۹	وضعیت جمع آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است	۳
۱۵.۵	۵۲.۵	۸.۹	۱۸.۶	۴.۵	۳.۵۶	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است	۴

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می‌کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۲۸۱: آماره آزمون فریدمن

۱۰۰۶	تعداد
۳۱۷.۰۰۰	آماره کای دو
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری



نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۲۸۱ نشان می‌دهد که گویه‌های ساماندهی مشاغل تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص‌های ساماندهی مشاغل شهری یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت‌بندی زیر شاخص‌های در جدول زیر ارائه شده است.

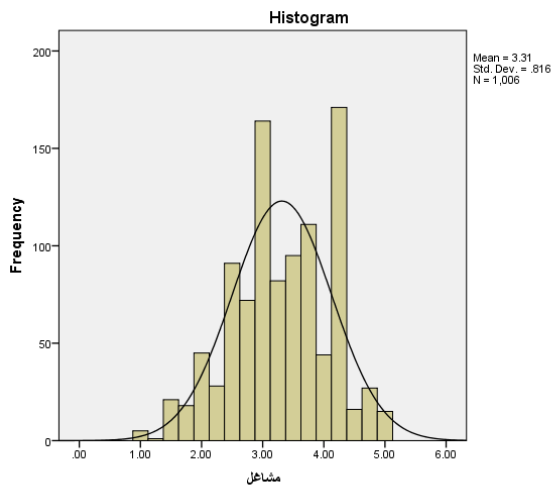
جدول شماره ۲۸۲: اولویت بندی گویه‌ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۷۶	کیفیت و تنوع بازارچه‌های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است	۱
۲.۶۶	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است	۲
۲.۶۰	وضعیت جمع‌آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است	۳
۱.۹۸	تعداد و دسترسی به بازارچه‌های محلی مناسب است	۴

با توجه به نتایج جدول شماره ۲۸۲ سه شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در ساماندهی مشاغل است:

- ۱- کیفیت و تنوع بازارچه‌های محلی عرضه مستقیم محصولات
- ۲- وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر
- ۳- وضعیت جمع‌آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر

برای بررسی نظر شهروندان متغیر ساماندهی مشاغل که حاصل میانگین روی گویه‌ها هست معرفی می‌گردد. آماره‌های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر ساماندهی مشاغل است.

جدول شماره ۲۸۳: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۳.۳۱۳۱	میانگین	
.۸۱۵۸۸	انحراف معیار	
.۱۰۲	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۲۸۴: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	مشاغل
حد پایین	حد بالا					
.۲۶۲۶	۳۶۲۶.	.۳۱۳۱۲	.۰۰۰	۱۰۰۵	۱۲.۱۷۳	

### بررسی تفاوت رضایت از مشاغل در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در مناطق مختلف در جدول شماره ۲۸۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۸۵: آماره های متغیر ساماندهی مشاغل در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۷۸۶۶	۳.۳۰۵۲	۲۱۳	منطقه ۱
.۷۱۱۸۸	۳.۱۲۴۴	۲۱۱	منطقه ۲
.۷۵۶۷۷	۳.۴۵۲۸	۲۱۷	منطقه ۳
.۶۵۹۰۹	۳.۸۴۴۳	۱۸۳	منطقه ۴
.۸۳۸۴۹	۲.۸۴۰۷	۱۸۲	منطقه تاریخی

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از ساماندهی مشاغل در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۲۸۶ واریانس رضایت از ساماندهی مشاغل در بین مناطق مختلف یکسان نیست.

جدول شماره ۲۸۶: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۳.۴۰۵	۴	۱۰۰۱	.۰۰۹

از آنجاییکه توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروסקال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۲۹۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۲۸۷: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۵۰۴.۸۰	۲۱۳	منطقه ۱	ساماندهی مشاغل
۴۲۸.۴۹	۲۱۱	منطقه ۲	
۵۴۹.۹۳	۲۱۷	منطقه ۳	
۶۹۲.۰۹	۱۸۳	منطقه ۴	
۳۴۳.۹۵	۱۸۲	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۲۸۸: آماره آزمون

۱۵۳.۶۳۶	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
....	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با ساماندهی مشاغل یکسان نیست.

جدول شماره ۲۸۹: اولویت بندی منطقه ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	محل زندگی	
۶۹۲.۰۹	منطقه ۴	ساماندهی مشاغل
۵۴۹.۹۳	منطقه ۳	
۵۰۴.۸۰	منطقه ۱	
۴۲۸.۴۹	منطقه ۲	
۳۴۳.۹۵	منطقه تاریخی	

با توجه به جدول شماره ۲۸۹ در می یابیم که بیشترین رضایت از ساماندهی مشاغل مربوط به منطقه ۴ و کمترین رضایت از ساماندهی مشاغل مربوط به منطقه تاریخی است.

• بررسی گویه ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۳۰۰: اولویت بندی رضایت از گویه های ساماندهی مشاغل در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۸۶	کیفیت و تنوع بازارچه های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است	۱
۲.۴۵	وضعیت جمع آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است	۲
۲.۴۳	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است	۳
۲.۲۶	تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی مناسب است	۴

با توجه به جدول شماره ۳۰۰ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش ساماندهی مشاغل بیشترین رضایت را از مورد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت و تنوع بازارچه های محلی عرضه مستقیم محصولات

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش ساماندهی مشاغل مربوط به مورد زیر است:

۱. مناسب بودن تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی

❖ منطقه دو

جدول شماره ۳۰۱: اولویت بندی رضایت از گویه های ساماندهی مشاغل در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۷۶	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است	۱
۲.۷۵	وضعیت جمع آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است	۲
۲.۴۶	کیفیت و تنوع بازارچه های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است	۳

۲۰۰۳	تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی مناسب است	۴
------	--	---

با توجه به جدول شماره ۳۰۱ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش ساماندهی مشاغل بیشترین رضایت را از مورد زیر دارند:

۱. مناسب بودن وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش ساماندهی مشاغل مربوط به مورد زیر است:

۱. مناسب بودن تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۳۰۲: اولویت بندی رضایت از گویه های ساماندهی مشاغل در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۹۵	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است	۱
۲.۷۳	کیفیت و تنوع بازارچه های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است	۲
۲.۷۳	وضعیت جمع آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است	۳
۱.۵۹	تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی مناسب است	۴

با توجه به جدول شماره ۳۰۲ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش ساماندهی مشاغل بیشترین رضایت را از مورد زیر دارند:

۱. مناسب بودن وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش ساماندهی مشاغل مربوط به مورد زیر است:

۱. مناسب بودن تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی

### ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۳۰۳: اولویت بندی رضایت از گویه های ساماندهی مشاغل در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳۰۹	کیفیت و تنوع بازارچه های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است	۱
۲۶۱	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است	۲
۲۶	وضعیت جمع آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است	۳
۱۶۹	تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی مناسب است	۴

با توجه به جدول شماره ۳۰۳ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش ساماندهی مشاغل بیشترین رضایت را از مورد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت و تنوع بازارچه های محلی عرضه مستقیم محصولات

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش ساماندهی مشاغل مربوط به مورد زیر است:

۱. مناسب بودن تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی

### ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۳۰۴: اولویت بندی رضایت از گویه های ساماندهی مشاغل در منطقه تاریخی شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲۷۱	کیفیت و تنوع بازارچه های محلی عرضه مستقیم محصولات (شب بازار- روز بازار و ...) مطلوب است	۱
۲۵۱	وضعیت ساماندهی دستفروشان در سطح شهر مناسب است	۲
۲۴۲	وضعیت جمع آوری متکدیان و سد معبر در سطح شهر مناسب است	۳
۲۳۶	تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی مناسب است	۴

با توجه به جدول شماره ۳۰۴ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش ساماندهی مشاغل بیشترین رضایت را از مورد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن کیفیت و تنوع بازارچه‌های محلی عرضه مستقیم محصولات

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش ساماندهی مشاغل مربوط به مورد زیر است:

مناسب بودن تعداد و دسترسی به بازارچه های محلی

### بررسی تفاوت رضایت از مشاغل بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل بر اساس جنسیت مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در جدول شماره ۳۰۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۰۵: آماره های متغیر مشاغل بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۰۵۵۳	۳.۳۸۲۲	۴۶۹	زن
.۸۲۰۸۱	۳.۲۵۲۸	۵۳۷	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر ساماندهی مشاغل برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۰۶ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳۰۶: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۰۰۶	۱	۱۰۰۴	.۹۴۰



از آنجایی که توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۳۰۷ و ۳۰۸ ارائه شده است

جدول شماره ۳۰۷: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	جنسیت پاسخگو	ساماندهی مشاغل
۵۲۸.۴۰	۴۶۹	زن	
۴۸۱.۷۵	۵۳۷	مرد	

جدول شماره ۳۰۸: آماره آزمون

۱۱۴۲۴۶.۵۰۰	آماره من ویتنی
.۰۱۱	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۳۰۸ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با ساماندهی مشاغل تایید نمی‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از ساماندهی مشاغل بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل براساس تاهل مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در جدول شماره ۳۰۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۰۹: آماره های متغیر مشاغل بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۱۷۲۴	۳.۲۹۳۶	۲۴۱	مجرد
.۸۱۵۸۹	۳.۳۱۹۳	۷۶۵	متاهل

برای مقایسه اثرتاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر ساماندهی مشاغل را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۱۰ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳۱۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۶۱۵	۱۰۰۴	۱	.۲۵۳

از آنجاییکه توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۳۱۱ و ۳۱۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۱۱: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت تاهل پاسخگو	ساماندهی مشاغل
۴۹۷.۴۸	۲۴۱	مجرد	
۵۰۵.۴۰	۷۶۵	متاهل	

جدول شماره ۳۱۲: آماره آزمون

۹۰۷۳۲.۰۰۰	آماره من ویتنی
.۷۱۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با ساماندهی مشاغل تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از ساماندهی مشاغل بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در جدول شماره ۳۱۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۱۳: آماره های متغیر ساماندهی مشاغل برحسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۵۵۳۵	۳.۴۹۵۰	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم
.۸۵۸۲۴	۲.۹۲۳۹	۱۷۴	فوق دیپلم
.۸۱۰۳۲	۳.۳۰۳۴	۲۶۲	لیسانس
.۷۱۴۴۵	۲.۹۸۸۶	۶۶	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر ساماندهی مشاغل برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۱۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۷۵۷	۳	۱۰۰۲	.۰۴۱

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجایی که توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد مشاغل از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۱۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۱۵: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	ساماندهی مشاغل
۵۶۴.۲۸	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم	

۳۷۷.۹۷	۱۷۴	فوق دیپلم	
۵۰۰.۵۹	۲۶۲	لیسانس	
۳۸۱.۸۳	۶۶	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۳۱۶: آماره آزمون

۶۷.۰۲۴	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری جدول ۳۱۶ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با ساماندهی مشاغل رد می‌گردد.

جدول شماره ۳۱۷: اولویت بندی تحصیلات براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	تحصیلات پاسخگو	ساماندهی مشاغل
۵۶۴.۲۸	دیپلم و زیر دیپلم	
۵۰۰.۵۹	لیسانس	
۳۸۱.۸۳	فوق لیسانس و دکتری	
۳۷۷.۹۷	فوق دیپلم	

با توجه به جدول ۳۱۷ در می‌یابیم که افراد دیپلم و زیر دیپلم بیشترین رضایت از ساماندهی مشاغل و افراد فوق دیپلم کمترین رضایت از ساماندهی مشاغل دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از ساماندهی مشاغل بر حسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در جدول شماره ۳۱۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۱۸: آماره های متغیر ساماندهی مشاغل برحسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۸۲۸۱	۳.۳۶۹۷	۳۷۸	شاغل
.۹۳۲۵۰	۳.۱۵۲۰	۷۴	بیکار
.۸۸۴۲۶	۳.۱۸۸۷	۱۰۶	بازنشسته
.۸۲۳۲۱	۳.۳۵۳۸	۳۱۸	خانه دار
.۷۴۵۱۰	۳.۲۴۲۳	۱۳۰	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر ساماندهی مشاغل برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۱۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۴۴	۱۰۰۱	۴	۲.۴۶۴

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد متغیر ساماندهی مشاغل از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۲۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۲۰: رتبه ها

وضعیت اشتغال پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
---------------------	-------	--------------

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۲۰.۸۳	۳۷۸	شاغل	ساماندهی مشاغل
۴۶۲.۳۷	۷۴	بیکار	
۴۵۸.۳۲	۱۰۶	بازنشسته	
۵۱۸.۶۲	۳۱۸	خانه دار	
۴۷۶.۳۷	۱۳۰	در حال تحصیل	

جدول شماره ۳۲۱: آماره آزمون

۷.۴۸۶	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۱۱۲	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با ساماندهی مشاغل پذیرفته می‌گردد.

**بررسی تفاوت رضایت از ساماندهی مشاغل بر حسب نوع شغل**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در جدول شماره ۳۲۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۲۲: آماره های متغیر ساماندهی مشاغل بر حسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۸۰۹۱	۳.۲۵۰۰	۵۶	کارمند بخش دولتی
.۸۳۰۵۹	۳.۱۷۱۹	۹۶	کارمند بخش

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

			خصوصی
.۷۴۹۶۹	۳.۴۵۴۲	۱۵۳	آزاد
.۸۰۵۰۹	۳.۵۴۴۵	۷۳	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر ساماندهی مشاغل برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۲۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۳۶۴	۳۷۴	۳	۱.۰۶۵

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد ساماندهی مشاغل از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۲۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۲۴: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۱۷۲.۸۳	۵۶	کارمند بخش دولتی	ساماندهی مشاغل
۱۶۳.۵۷	۹۶	کارمند بخش خصوصی	
۲۰۰.۰۸	۱۵۳	آزاد	
۲۱۴.۲۰	۷۳	کارگر	

جدول شماره ۳۲۵: آماره آزمون

۱۲.۰۴۲	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۷	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با ساماندهی مشاغل رد می گردد.

جدول شماره ۳۲۶: اولویت بندی نوع شغل براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	نوع شغل	
۲۱۴.۲۰	کارگر	ساماندهی مشاغل
۲۰۰.۰۸	آزاد	
۱۷۲.۸۳	کارمند بخش دولتی	
۱۶۳.۵۷	کارمند بخش خصوصی	

با توجه به جدول شماره ۳۲۶ در می یابیم که افراد با شغل کارگر بیشترین رضایت از ساماندهی مشاغل و افراد با شغل کارمند بخش خصوصی کمترین رضایت از ساماندهی مشاغل را دارند.

#### بررسی تفاوت رضایت از مشاغل بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در جدول شماره ۳۲۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۲۷: آماره های متغیر ساماندهی مشاغل بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۱۱۲۳	۳.۲۸۶۵	۹۲۵	بومی
.۸۱۲۱۰	۳.۶۱۷۳	۸۱	غیر بومی



برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر ساماندهی مشاغل را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۲۸ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس‌ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳۲۸: آزمون یکسان بودن واریانس‌ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۰۲۷	۱	۱۰۰۴	.۸۷۰

از آنجاییکه توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می‌شود که نتایج آن در جداول ۳۲۹ و ۳۳۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۲۹: رتبه‌ها

وضعیت سکونت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
بومی	۹۲۵	۴۹۳.۹۷
غیر بومی	۸۱	۶۱۲.۲۸

جدول شماره ۳۳۰: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۲۸۶۵۱.۰۰۰
مقدار معناداری	.۰۰۰

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با ساماندهی مشاغل متفاوت است.

### بررسی تفاوت رضایت از ساماندهی مشاغل بر حسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد ساماندهی مشاغل براساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر ساماندهی مشاغل در جدول شماره ۳۳۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۳۱: آماره های متغیر ساماندهی مشاغل بر حسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۱۹۲۴	۳.۳۳۱۱	۷۴	کمتر از ۲۰ سال
.۸۱۶۲۳	۳.۲۳۸۹	۵۳۹	۲۰ تا ۴۰ سال
.۸۰۴۸۹	۳.۴۳۱۵	۳۱۴	۴۰ تا ۶۰ سال
.۸۹۵۷۹	۳.۳۳۲۳	۷۹	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر ساماندهی مشاغل برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۳۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۲۱۳	۱۰۰۲	۳	۱.۴۹۸

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌شود.

از آنجایی که توزیع متغیر ساماندهی مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد ساماندهی مشاغل از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۳۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۳۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۰۲.۵۰	۷۴	کمتر از ۲۰ سال	ساماندهی مشاغل
۴۷۹.۲۷	۵۳۹	۲۰ تا ۴۰ سال	
۵۴۵.۰۶	۳۱۴	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۰۴.۵۷	۷۹	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۳۳۴: آماره آزمون

۱۰.۳۱۰	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۱۶	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با ساماندهی مشاغل رد می گردد.

جدول شماره ۳۳۵: اولویت بندی سن پاسخگو براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۵۴۵.۰۶	۴۰ تا ۶۰ سال	ساماندهی مشاغل
۵۰۴.۵۷	بالاتر از ۶۰ سال	
۵۰۲.۵۰	کمتر از ۲۰ سال	
۴۷۹.۲۷	۲۰ تا ۴۰ سال	

با توجه به جدول شماره ۳۳۵ در می یابیم که افراد با سن بالاتر از ۴۰ تا ۶۰ سال بیشترین رضایت از ساماندهی مشاغل و افراد با سن ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین رضایت از ساماندهی مشاغل را دارند.

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های روابط عمومی در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۳۳۶: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات					میانگین	عنوان
کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملا مخالفم		
۳.۱	۳۳.۴	۲۲.۴	۲۸.۳	۱۲.۸	۲.۸۶	اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۸۸۹ و ۱۳۷، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ...) مطلوب است.
۱.۶	۳۲.۵	۱۶.۵	۳۵.۳	۱۴.۱	۲.۷۲	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است.
۱.۱	۲۸.۵	۲۵.۴	۳۱.۷	۱۳.۲	۲.۷۳	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است.
۱.۶	۲۲.۳	۳۲.۶	۳۱.۴	۱۲.۱	۲.۷۰	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است.

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۳۳۷: آماره آزمون فریدمن

۱۰۰۶	تعداد
۱۶۰۸۸	آماره کای دو
۳	درجه آزادی
.۰۰۱	مقدار معنا داری

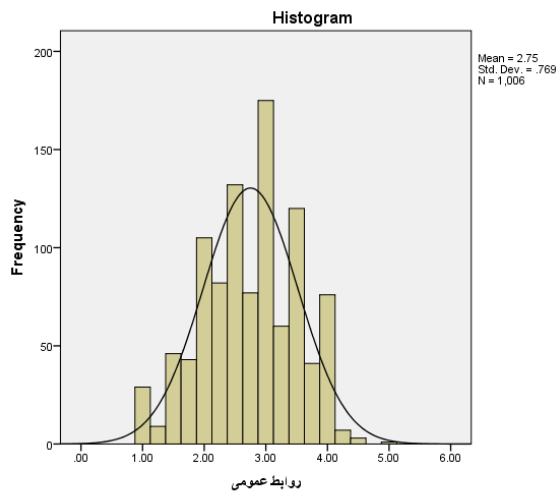
نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۳۳۷ نشان می دهد که گویه های روابط عمومی تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص های روابط عمومی شهری یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت بندی زیر شاخص های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۳۳۸: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۶۰	اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۸۸۹ و ۱۳۷، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ...) مطلوب است.	۱
۲.۴۸	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است.	۲
۲.۴۷	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است.	۳
۲.۴۴	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است.	۴

با توجه به نتایج جدول شماره ۳۳۸ رضایت شهروندان در تمامی شاخص های مربوط در زمینه روابط عمومی تفاوت اندکی دارند.

برای بررسی نظر شهروندان متغیر روابط عمومی که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر روابط عمومی است.

جدول شماره ۳۳۹: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۲.۷۵۰۲	میانگین	
.۷۶۹۴۰	انحراف معیار	
.۱۰۷	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۳۴۰: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
حد پایین	حد بالا					
-.۲۹۷۴	-.۲۰۲۱	-.۲۴۹۷۵	.۰۰۰	۱۰۰۵	-۱۰.۲۹۶	روابط عمومی

### بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در مناطق مختلف در جدول شماره ۳۴۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۴۱: آماره های متغیر روابط عمومی در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
--------------	---------	-------------	--

منطقه ۱	۲۱۳	۳۰۰۲۲۳	۶۶۰۳۹
منطقه ۲	۲۱۱	۳۰۰۶۷۵	۷۳۵۹۰
منطقه ۳	۲۱۷	۲۰۴۷۵۸	۷۴۸۲۶
منطقه ۴	۱۸۳	۲۰۴۵۴۹	۷۴۴۲۷
منطقه تاریخی	۱۸۲	۲۰۶۸۸۲	۷۳۲۰۳

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از روابط عمومی در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۳۴۲ واریانس رضایت از روابط عمومی در بین مناطق مختلف یکسان است.

جدول شماره ۳۴۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۶۳۳	۴	۱۰۰۱	۰.۱۶۴

از آنجایی که توزیع متغیر روابط عمومی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۳۴۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۴۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۶۰۴.۰۰	۲۱۳	منطقه ۱	روابط عمومی
۶۲۲.۴۸	۲۱۱	منطقه ۲	
۴۰۲.۲۷	۲۱۷	منطقه ۳	
۳۹۹.۰۲	۱۸۳	منطقه ۴	
۴۷۳.۶۹	۱۸۲	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۳۴۴: آماره آزمون

آماره کای اسکور	۱۱۴.۱۸۷
درجه آزادی	۴
مقدار معناداری	.۰۰۰

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با روابط عمومی یکسان نیست.

جدول شماره ۳۴۵: اولویت بندی منطقه ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	محل زندگی	
۶۲۲.۴۸	منطقه ۲	روابط عمومی
۶۰۴.۰۰	منطقه ۱	
۴۷۳.۶۹	منطقه تاریخی	
۴۰۲.۲۷	منطقه ۳	
۳۹۹.۰۲	منطقه ۴	

با توجه به جدول شماره ۳۴۵ در می یابیم که بیشترین رضایت از روابط عمومی مربوط به منطقه ۲ و کمترین رضایت از روابط عمومی مربوط به منطقه ۴ است.

• بررسی گویه ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۳۴۶: اولویت بندی رضایت از گویه های روابط عمومی در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۶۵	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است.	۱
۲.۵۲	اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۸۸۹ و ۱۳۷، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ....) مطلوب است.	۲



۲.۴۲	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است.	۳
۲.۴	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است.	۴

با توجه به جدول شماره ۳۴۶ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش روابط عمومی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. کافی بودن اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش روابط عمومی مربوط به موارد زیر است:

۱. استفاده مناسب از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات

## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۳۴۷: اولویت بندی رضایت از گویه های روابط عمومی در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۶۲	اطلاع رسانی و پاسخگویی درخصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۸۸۹ و ۱۳۷، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ...) مطلوب است.	۱
۲.۵۴	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است.	۲
۲.۵۳	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است.	۳
۲.۳۱	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است.	۴

با توجه به جدول شماره ۳۴۷ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش روابط عمومی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش روابط عمومی مربوط به موارد زیر است:

۱. استفاده مناسب از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای

سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۳۴۸: اولویت بندی رضایت از گویه های روابط عمومی در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۶۰	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است.	۱
۲.۴۸	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است.	۲
۲.۴۷	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است.	۳
۲.۴۴	اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۸۸۹ و ۱۳۷، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ...) مطلوب است.	۴

با توجه به جدول شماره ۳۴۸ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش روابط عمومی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. استفاده مناسب از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای

سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش روابط عمومی مربوط به موارد زیر است:

- ۱.
۲. مطلوب بودن اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات

### ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۳۴۹: اولویت بندی رضایت از گویه های روابط عمومی در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۳.۰۹	اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۳۷ و ۱۸۸۹، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ...) مطلوب است.	۱
۲.۳۷	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است.	۲
۲.۲۹	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است.	۳
۲.۲۵	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است.	۴

با توجه به جدول شماره ۳۴۹ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش روابط عمومی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات
- کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش روابط عمومی مربوط به موارد زیر است:
۱. استفاده مناسب از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات

### ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۳۵۰: اولویت بندی رضایت از گویه های روابط عمومی در منطقه تاریخی

میانگین رتبه	سوالات	
--------------	--------	--

۲.۵۸	اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات (شماره ۱۳۷ و ۱۸۸۹، سامانه پیام کوتاه، پورتال سازمان و ...) مطلوب است.	۱
۲.۵۴	از فناوری های هوشمند نظیر فضای مجازی، اپلیکیشن و سامانه های آنلاین در راستای سهولت دسترسی شهروندان به اخبار و اطلاعات بصورت مناسب استفاده شده است	۲
۲.۴۸	اطلاع رسانی در مورد روشهای برقراری ارتباط با شهرداری کافی است	۳
۲.۴۱	کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف (پورتال و وب سایت - صدا و سیما و ...) مطلوب است	۴

با توجه به جدول شماره ۳۵۰ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش روابط عمومی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن اطلاع رسانی و پاسخگویی در خصوص نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش روابط عمومی مربوط به موارد زیر است:

مطلوب بودن کیفیت اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات شهرداری از طریق سامانه های مختلف

### بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در جدول شماره ۳۵۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۵۱: آماره های متغیر روابط عمومی بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۲۹۸۸	۲.۷۰۶۸	۴۶۹	زن
.۸۰۱۰۸	۲.۷۸۸۲	۵۳۷	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر روابط عمومی برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۵۲ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۳۵۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۳.۴۸۲	۱	۱۰۰۴	.۰۶۲

از آنجایی که توزیع متغیر روابط عمومی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۳۵۳ و ۳۵۴ ارائه شده است

جدول شماره ۳۵۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	جنسیت پاسخگو	روابط عمومی
۴۸۵.۷۲	۴۶۹	زن	
۵۱۹.۰۳	۵۳۷	مرد	

جدول شماره ۳۵۴: آماره آزمون

۱۱۷۵۸۶.۰۰۰	آماره من ویتنی
.۰۶۸	مقدار معناداری

با توجه به جدول ۳۵۴ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با روابط عمومی تایید می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی بر حسب ناهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی براساس تاهل مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در جدول شماره ۳۵۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۵۵: آماره های متغیر روابط عمومی برحسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۴۹۵۴	۲.۷۹۱۵	۲۴۱	مجرد
.۷۷۵۵۸	۲.۷۳۷۳	۷۶۵	متاهل

برای مقایسه اثر تاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر روابط عمومی را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۵۶ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳۵۶: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۴۴۸	۱	۱۰۰۴	.۲۲۹

از آنجاییکه توزیع متغیر روابط عمومی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۳۵۷ و ۳۵۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۵۷: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت تاهل پاسخگو	
۵۲۰.۴۰	۲۴۱	مجرد	روابط عمومی
۴۹۸.۱۸	۷۶۵	متاهل	

جدول شماره ۳۵۸: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۸۸۱۰۹۰۰۰
مقدار معناداری	.۲۹۷

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با روابط عمومی تایید می-گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می-گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در جدول شماره ۳۵۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۵۹: آماره های متغیر روابط عمومی بر حسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۳۹۵۰	۲.۸۰۲۱	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم
.۷۱۰۹۸	۲.۷۱۸۴	۱۷۴	فوق دیپلم
.۸۶۰۶۴	۲.۶۹۴۷	۲۶۲	لیسانس
.۷۴۶۳۲	۲.۶۵۹۱	۶۶	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر روابط عمومی برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۶۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۰۱	۱۰۰۲	۳	۵.۲۴۰

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجایی که توزیع متغیر مشاغل نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد روابط عمومی از آزمون کروסקال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۶۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۶۱: رتبه‌ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	
۵۲۲.۷۵	۵۰۴	دیپلم و زیر دیپلم	روابط عمومی
۴۸۷.۵۱	۱۷۴	فوق دیپلم	
۴۸۵.۹۵	۲۶۲	لیسانس	
۴۶۸.۳۰	۶۶	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۳۶۲: آماره آزمون

۴.۷۲۱	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۱۹۳	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری جدول ۳۶۲ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با روابط عمومی مورد تایید قرار می‌گیرد.

### بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی بر حسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در جدول شماره ۳۶۳ ارائه شده است.



جدول شماره ۳۶۳: آماره های متغیر روابط عمومی بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۱۱۵۱	۲.۷۴۰۱	۳۷۸	شاغل
.۷۷۸۸۹	۲.۸۱۷۶	۷۴	بیکار
.۷۵۲۰۷	۲.۷۲۸۸	۱۰۶	بازنشسته
.۷۳۲۷۷	۲.۷۱۱۵	۳۱۸	خانه دار
.۷۳۹۱۲	۲.۸۵۳۸	۱۳۰	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر روابط عمومی برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۶۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۵۴۱	۴	۱۰۰۱	.۱۸۸

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس مورد تایید قرار می گیرد.

از آنجاییکه توزیع متغیر روابط عمومی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد متغیر روابط عمومی از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۳۶۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۶۵: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت اشتغال پاسخگو	روابط عمومی
۵۰۱.۶۳	۳۷۸	شاغل	
۵۳۹.۲۶	۷۴	بیکار	
۴۹۴.۲۳	۱۰۶	بازنشسته	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۸۶.۸۷	۳۱۸	خانه دار	
۵۳۶.۸۳	۱۳۰	در حال تحصیل	

جدول شماره ۳۶۶: آماره آزمون

۴.۰۴۷	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۴۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با روابط عمومی پذیرفته می‌گردد.

**بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی بر حسب نوع شغل**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در جدول شماره ۳۶۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۶۷: آماره های متغیر روابط عمومی بر حسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۸۵۲۰	۲.۷۲۷۷	۵۶	کارمند بخش دولتی
.۸۳۱۱۲	۲.۷۴۴۸	۹۶	کارمند بخش خصوصی
.۸۴۵۷۳	۲.۷۷۴۵	۱۵۳	آزاد
.۷۴۰۵۴	۲.۶۷۱۲	۷۳	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر روابط عمومی برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۶۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۳۴۶	۳۷۴	۳	۱.۱۰۸

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر روابط عمومی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد روابط عمومی از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۳۶۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۶۹: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۱۸۵.۴۷	۵۶	کارمند بخش دولتی	روابط عمومی
۱۸۹.۸۹	۹۶	کارمند بخش خصوصی	
۱۹۴.۹۹	۱۵۳	آزاد	
۱۸۰.۵۶	۷۳	کارگر	

جدول شماره ۳۷۰: آماره آزمون

.۹۶۳	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۸۱۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با روابط عمومی پذیرفته می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در جدول شماره ۳۷۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۷۱: آماره های متغیر روابط عمومی بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۷۴۵۷	۲.۷۵۴۳	۹۲۵	بومی
.۷۱۰۵۴	۲.۷۰۳۷	۸۱	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر روابط عمومی را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۷۲ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳۷۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۶۱۲	۱	۱۰۰۴	.۱۰۶

از آنجایی که توزیع متغیر روابط عمومی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می‌شود که نتایج آن در جداول ۳۷۳ و ۳۷۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۷۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت سکونت پاسخگو	
۵۰۵.۵۱	۹۲۵	بومی	روابط عمومی
۴۸۰.۶۰	۸۱	غیر بومی	

جدول شماره ۳۷۴: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۳۵۶۰۷.۵۰۰
مقدار معناداری	.۴۵۷

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با روابط عمومی یکسان است.

### بررسی تفاوت رضایت از روابط عمومی بر حسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد روابط عمومی براساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر روابط عمومی در جدول شماره ۳۷۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۷۵: آماره های متغیر روابط عمومی بر حسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
۲.۸۱۴۲	.۶۱۶۶۴	۲.۸۱۴۲	کمتر از ۲۰ سال
۲.۷۴۷۲	.۷۶۶۳۹	۲.۷۴۷۲	۲۰ تا ۴۰ سال
۲.۷۰۷۸	.۸۱۱۰۲	۲.۷۰۷۸	۴۰ تا ۶۰ سال
۲.۸۷۹۷	.۷۴۳۴۱	۲.۸۷۹۷	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر روابط عمومی برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۳۷۶: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۳.۶۱۶	۳	۱۰۰۲	.۰۱۳

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجایی که توزیع متغیر روابط عمومی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد روابط عمومی از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳۷۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۷۷: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۵۲۲.۳۴	۷۴	کمتر از ۲۰ سال	روابط عمومی
۵۰۲.۸۱	۵۳۹	۲۰ تا ۴۰ سال	
۴۸۷.۲۵	۳۱۴	۴۰ تا ۶۰ سال	
۵۵۵.۱۲	۷۹	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۳۷۸: آماره آزمون

۳.۸۳۷	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۲۸۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با روابط عمومی پذیرفته می‌گردد.

۹-۱-۲- حمل و نقل - اتوبوسرانی

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های روابط حمل و نقل - اتوبوسرانی در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۳۷۹: درصد نظرات شهروندان

ردیف	عنوان	میانگین	درصد نظرات				
			کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	میزان پوشش ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۳.۲۹	۲۰.۴	۳.۵	۵.۰	۶۸.۷	۲.۵
۲	زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۱.۹۱	۵۴.۲	۲۲.۹	۰.۵	۲۲.۴	۰.۰۰۰
۳	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و باجه های شارژ بلیط) در پایانه های درون شهری کافی است	۲.۵۵	۳۶.۳	۱۱.۹	۱۲.۴	۳۸.۸	۰.۵
۴	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و ...) در پایانه ها و ایستگاه های درون شهری مطلوب است	۲.۲۹	۴۶.۳	۱۶.۴	۰.۰۰	۳۶.۸	۰.۵
۵	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) ناوگان درون شهری مناسب است.	۳.۳۶	۲۱.۴	۱.۰	۰.۰۰	۷۵.۱	۲.۵
۶	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است	۲.۳۴	۴۰.۸	۴.۰	۰.۰۰	۳۵.۳	۱۹.۹
۷	نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است	۳.۸۵	۴.۵	۱.۵	۱.۰	۹۰.۵	۲.۵
۸	رعایت شئون اسلامی و اخلاق حرفه ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقالت، عدم استفاده موبایل و ...) مطلوب است	۳.۲۵	۲۵.۴	۱.۰	۰.۰۰	۷۰.۶	۳.۰
۹	تنوع شیوه های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است	۲.۵۶	۴۱.۳	۸.۰	۴.۰	۴۶.۸	۰.۰۰
۱۰	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و ...) مناسب است	۳.۸۴	۱۱.۴	۰.۵	۲.۰	۶۵.۲	۲۰.۹
۱۱	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است	۱.۷۴	۵۲.۷	۳۳.۳	۲.۰	۱۱.۴	۰.۵

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۳۸۰: آماره آزمون فریدمن

۲۰۱	تعداد
۵۷۳.۹۶۷	آماره کای دو
۱۰	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۳۸۰ نشان می‌دهد که گویه‌های حمل و نقل - اتوبوسرانی تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص‌های حمل و نقل - اتوبوسرانی یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت‌بندی زیر شاخص‌های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۳۸۱: اولویت بندی گویه‌ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	سوالات	
۸.۳۲	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم‌های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و...) مناسب است	۱
۸.۱۶	نحوه برخورد و پاسخ‌گویی کارکنان پایانه‌ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است	۲
۷.۱۱	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و...) ناوگان درون شهری مناسب است.	۳
۶.۹۲	میزان پوشش ایستگاه‌های ناوگان درون شهری مطلوب است	۴
۶.۹۱	رعایت شعونات اسلامی و اخلاق حرفه‌ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و...) مطلوب است	۵
۵.۴۳	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و بجه‌های شارژ بلیط) در پایانه‌های درون شهری کافی است	۶
۵.۳۹	تنوع شیوه‌های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است	۷
۵.۰۵	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و...) در پایانه‌ها و ایستگاه‌های درون شهری مطلوب است	۸
۴.۶۶	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است	۹
۴.۲۳	زمان انتظار در ایستگاه‌های ناوگان درون شهری مطلوب است	۱۰
۳.۸۳	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است	۱۱

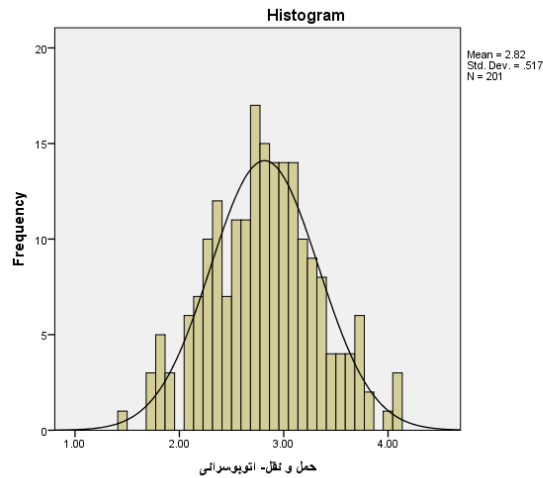


با توجه به نتایج جدول شماره ۳۸۱ دو شاخص زیر دارای بیشترین رضایت شهروندان در حمل و نقل - اتوبوسرانی است:

۱- تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم‌های هوشمند

۲- نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها

برای بررسی نظر شهروندان متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می - گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن نرمال بودن متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی است.

جدول شماره ۳۸۲: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۲.۸۱۶۸	میانگین	
.۵۱۶۸۶	انحراف معیار	
.۰۵۳	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	

مقدار معناداری	۰.۲۰۰
----------------	-------

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۳۸۳: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳	اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	حمل و نقل - اتوبوسرانی
	-۱۸۳۱۸	۰.۰۰۰	۲۰۰	-۵.۰۲۴	
	-۱۱۱۳				
	-۲۵۵۱				

### بررسی تفاوت رضایت از اتوبوسرانی در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در مناطق مختلف در جدول شماره ۳۸۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۸۴: آماره های متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	منطقه
۰.۵۰۵۳۰	۲.۷۴۱۵	۵۱	منطقه ۱
۰.۶۱۱۳۲	۲.۹۷۸۸	۳۰	منطقه ۲
۰.۵۳۹۵۵	۲.۸۶۸۷	۳۶	منطقه ۳
۰.۴۷۴۶۴	۲.۷۹۱۲	۶۴	منطقه ۴
۰.۴۶۷۳۸	۲.۷۵۴۵	۲۰	منطقه تاریخی

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۳۸۵ واریانس رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی در بین مناطق مختلف یکسان است.

جدول شماره ۳۸۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۸۵۲	۴	۱۹۶	.۴۹۴

جدول شماره ۳۸۶: آنالیز واریانس

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون	مقدار معناداری
۱.۲۹۳	۴	.۳۲۳	۱.۲۱۵	.۳۰۶
۵۲.۱۳۷	۱۹۶	.۲۶۶		

بین گروه ها

درون گروه ها

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۳۸۶ درمی یابیم که نظرات در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی از نظر مناطق یکسان است.

### • بررسی گویه ها به تفکیک مناطق

#### ❖ منطقه یک

جدول شماره ۳۸۷: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - اتوبوسرانی در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات
۸.۴۲	نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است
۸.۲۱	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و...) مناسب است
۶.۹۹	رعایت شئون اسلامی و اخلاق حرفه ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و...) مطلوب است.
۶.۹۲	میزان پوشش ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است

۶۶۵	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) ناوگان درون شهری مناسب است.	۵
۵۹۴	تنوع شیوه های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است	۶
۵۵۱	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و بجه های شارژ بلیط) در پایانه های درون شهری کافی است	۷
۵۰۴	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و ...) در پایانه ها و ایستگاه های درون شهری مطلوب است	۸
۴۵۳	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است	۹
۴۲۳	زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۱۰
۳۵۷	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است	۱۱

با توجه به جدول شماره ۳۸۷ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافریان
۲. مناسب بودن تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم‌های هوشمند
۳. رعایت شئونات اسلامی و اخلاق حرفه ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و...) مطلوب است.

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی مربوط به موارد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم
۲. مطلوب بودن زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری
۳. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی

## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۳۸۸: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - اتوبوسرانی در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۸.۶۵	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و...) مناسب است	۱
۸.۲۳	نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است	۲
۷.۵۷	میزان پوشش ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است.	۳
۶.۶	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) ناوگان درون شهری مناسب است.	۴
۶.۱۲	رعایت شئون اسلامی و اخلاق حرفه ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و...) مطلوب است	۵
۵.۵۲	تنوع شیوه های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است	۶
۵.۴۷	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و بجه های شارژ بلیط) در پایانه های درون شهری کافی است	۷
۴.۹۷	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و ...) در پایانه ها و ایستگاه های درون شهری مطلوب است	۸
۴.۳۲	زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۹
۴.۳۲	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است	۱۰
۴.۲۵	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است	۱۱

با توجه به جدول شماره ۳۸۸ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم های هوشمند
۲. مناسب بودن نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها
۳. مطلوب بودن میزان پوشش ایستگاه های ناوگان درون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است
۲. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی
۳. رضایت بخش بودن تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۳۸۹: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - اتوبوسرانی در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۸.۲۹	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و...) مناسب است	۱
۷.۸۲	نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است	۲
۷.۲۸	رعایت شئون اسلامی و اخلاق حرفه ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و...) مطلوب است.	۳
۷.۱۳	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و...) ناوگان درون شهری مناسب است.	۴
۶.۷۶	میزان پوشش ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۵
۵.۹۷	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و بجه های شارژ بلیط) در پایانه های درون شهری کافی است	۶
۵.۰۱	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است	۷
۴.۹۶	تنوع شیوه های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است	۸
۴.۴۳	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و...) در پایانه ها و ایستگاه های درون شهری مطلوب است	۹
۴.۲۸	زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۱۰
۴.۰۷	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است	۱۱

با توجه به جدول شماره ۳۸۹ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم‌های هوشمند
۲. مناسب بودن نحوه برخورد و پاسخ‌گویی کارکنان پایانه‌ها
۳. مطلوب بودن رعایت شئونات اسلامی و اخلاق حرفه‌ای رانندگان ناوگان درون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات در پایانه‌ها و ایستگاه‌های درون شهری
۲. مطلوب بودن زمان انتظار در ایستگاه‌های ناوگان درون شهری
۳. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی

## ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۳۹۰: اولویت بندی رضایت از گویه‌های حمل و نقل - اتوبوسرانی در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۸.۲۱	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم‌های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و...) مناسب است	۱
۸.۰۸	نحوه برخورد و پاسخ‌گویی کارکنان پایانه‌ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است	۲
۷.۴۶	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و...) ناوگان درون شهری مناسب است..	۳
۶.۹۸	رعایت شئونات اسلامی و اخلاق حرفه‌ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و...) مطلوب است	۴
۶.۶۷	میزان پوشش ایستگاه‌های ناوگان درون شهری مطلوب است	۵
۵.۴۴	تنوع شیوه‌های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است	۶

۵.۳۸	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و ...) در پایانه ها و ایستگاه های درون شهری مطلوب است	۷
۴.۸۸	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و بجه های شارژ بلیط) در پایانه های درون شهری کافی است	۸
۴.۷۳	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است	۹
۴.۴۲	زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۱۰
۳.۷۵	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است	۱۱

با توجه به جدول شماره ۳۹۰ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم‌های هوشمند

۲. مناسب بودن نحوه برخورد و پاسخ‌گویی کارکنان پایانه‌ها با مسافری

۳. مناسب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات ناوگان درون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی مربوط به موارد زیر است

۱. رضایت بخش بودن تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم

۲. مطلوب بودن زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است

۳. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و

نقل عمومی

## ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۳۹۱: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - اتوبوسرانی در منطقه تاریخی شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۸.۵۵	تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم‌های هوشمند (موقعیت یاب، پرداخت کرایه و...) مناسب است	۱



۸.۲۵	نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها (متصدی فروش بلیط و مسئول کنترل خطوط) با مسافری مناسب است	۲
۷.۸۸	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) ناوگان درون شهری مناسب است..	۳
۶.۹۸	میزان پوشش ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۴
۶.۹۵	رعایت شئون اسلامی و اخلاق حرفه ای رانندگان ناوگان درون شهری (عدم مصرف دخانیات و تنقلات، عدم استفاده موبایل و ...) مطلوب است	۵
۵.۹۳	مدت زمان ساعات کار (سرویس دهی ناوگان درون شهری و بانه های شارژ بلیط) در پایانه های درون شهری کافی است	۶
۵.۳۳	وضعیت نظافت و تجهیزات (وجود سایبان، صندلی، نیمکت، تابلوی راهنما مسیر، روشنایی، تهویه و ...) در پایانه ها و ایستگاه های درون شهری مطلوب است	۷
۴.۷	تعداد ناوگان درون شهری در مواقع خاص و ساعات پرتراکم رضایتبخش است	۸
۴.۴۵	تنوع شیوه های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری مناسب است	۹
۳.۵۵	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی رضایتبخش است	۱۰
۳.۴۵	زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری مطلوب است	۱۱

با توجه به جدول شماره ۳۹۱ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مناسب بودن تجهیز ناوگان درون شهری به سیستم های هوشمند
۲. مناسب بودن نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان پایانه ها با مسافری
۳. مناسب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات ناوگان درون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش حمل و نقل - اتوبوسرانی مربوط به موارد زیر است

۱. مناسب بودن تنوع شیوه های شارژ کارت بلیط الکترونیکی ناوگان درون شهری
۲. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین از حمل و نقل عمومی

مطلوب بودن زمان انتظار در ایستگاه های ناوگان درون شهری

**بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب جنسیت**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در جدول شماره ۳۹۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۹۲: آماره های متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۱۳۷۰	۲.۷۷۰۷	۱۳۲	زن
.۵۱۵۰۷	۲.۹۰۵۱	۶۹	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۹۳ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۳۹۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۰۴۵	۱	۱۹۹	.۸۳۳

جدول شماره ۳۹۴: آنالیز واریانس

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون	مقدار معناداری	
.۸۱۹	۱	.۸۱۹	۳.۱۰۰	.۰۸۰	بین گروه ها
۵۲.۶۱۰	۱۹۹	.۲۶۴			درون گروه ها

با توجه به جدول ۳۹۴ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با حمل و نقل- اتوبوسرانی تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل- اتوبوسرانی براساس تاهل مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل- اتوبوسرانی در جدول شماره ۳۹۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۹۵: آماره های متغیر حمل و نقل- اتوبوسرانی بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۷۶۸۸	۲.۷۵۵۲	۷۸	مجرد
.۴۷۳۲۳	۲.۸۵۵۹	۱۲۳	متاهل

برای مقایسه اثرتاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر حمل و نقل- اتوبوسرانی را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۳۹۶ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳۹۶: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۴۴	۱۹۹	۱	۴.۰۹۸

جدول شماره ۳۹۷: آنالیز واریانس

مقدار معناداری	آماره آزمون	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
.۱۷۹	۱.۸۱۷	.۴۸۳	۱	.۴۸۳	بین گروه ها
		.۲۶۶	۱۹۹	۵۲.۹۴۶	درون گروه ها

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۳۹۷ یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با حمل و نقل - اتوبوسرانی تایید می‌گردد.

#### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در جدول شماره ۳۹۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۳۹۸: آماره های متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۷۰۷۸	۲.۹۰۶۳	۱۲۸	دیپلم و زیر دیپلم
.۵۶۲۲۹	۲.۵۸۴۴	۲۱	فوق دیپلم
.۵۶۹۵۷	۲.۶۸۴۶	۴۹	لیسانس
.۴۲۹۶۲	۲.۷۸۷۹	۳	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۳۹۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۷۶۰	۳	۱۹۷	.۵۱۸

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

جدول شماره ۴۰۰: آنالیز واریانس

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون	مقدار معناداری	
.۴۸۳	۱	.۴۸۳	۱.۸۱۷	.۱۷۹	بین گروه ها
۵۲.۹۴۶	۱۹۹	.۲۶۶			درون گروه ها

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۴۰۰ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با حمل و نقل - اتوبوسرانی مورد تایید قرار می‌گیرد.

**بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب وضعیت اشتغال**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در جدول شماره ۴۰۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۰۱: آماره های متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۶۲۷۰	۲.۸۱۶۵	۵۴	شاغل
.۶۷۲۶۳	۲.۷۲۰۳	۱۳	بیکار
.۵۲۷۰۲	۲.۹۰۴۳	۱۹	بازنشسته
.۴۵۷۸۶	۲.۸۵۹۲	۷۱	خانه دار

در حال تحصیل	۴۴	۲.۷۳۹۷	۰.۶۱۶۱۴
--------------	----	--------	---------

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۰۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۴۱۲	۴	۱۹۶	۰.۲۳۱

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۴۰۳: آنالیز واریانس

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون	مقدار معناداری	
۰.۶۵۶	۴	۰.۱۶۴	۰.۶۰۹	۰.۶۵۷	بین گروه ها
۵۲.۷۷۴	۱۹۶	۰.۲۶۹			درون گروه ها

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۴۰۳ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با حمل و نقل - اتوبوسرانی پذیرفته می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب نوع شغل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در جدول شماره ۴۰۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۰۴: آماره های متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی برحسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۲۸۲۶۵	۲.۷۷۲۷	۴	کارمند بخش دولتی
.۳۴۷۰۲	۲.۸۸۳۱	۷	کارمند بخش خصوصی
.۵۲۲۱۵	۲.۸۲۷۳	۳۰	آزاد
.۴۴۷۸۵	۲.۷۶۹۲	۱۳	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۰۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۵۴۷	۵۰	۳	.۷۱۶

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می گردد.

جدول شماره ۴۰۶: آنالیز واریانس

مقدار معناداری	آماره آزمون	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
.۶۵۷	.۶۰۹	.۱۶۴	۴	.۶۵۶	بین گروه ها
		.۲۶۹	۱۹۶	۵۲.۷۷۴	درون گروه ها

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۴۰۶ یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با حمل و نقل - اتوبوسرانی پذیرفته می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در جدول شماره ۴۰۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۰۷: آماره های متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۳۰۸۴	۲.۸۱۲۵	۱۶۰	بومی
.۴۶۳۹۵	۲.۸۳۳۷	۴۱	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۰۸ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۴۰۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۳۲۰	۱	۱۹۹	.۵۷۲

جدول شماره ۴۰۹: آنالیز واریانس

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون	مقدار معناداری	
.۰۱۵	۱	.۰۱۵	.۰۵۵	.۸۱۵	بین گروه ها
۵۳.۴۱۵	۱۹۹	.۲۶۸			درون گروه ها

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۴۰۹ نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با حمل و نقل - اتوبوسرانی یکسان است.



### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - اتوبوسرانی براساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی در جدول شماره ۴۱۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۱۰: آماره های متغیر حمل و نقل - اتوبوسرانی بر حسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۴۲۹۱	۳۰۹۵۰	۲۲	کمتر از ۲۰ سال
.۵۳۲۱۶	۲۶۹۷۳	۹۴	۲۰ تا ۴۰ سال
.۴۴۹۲۱	۲۸۴۳۰	۶۶	۴۰ تا ۶۰ سال
.۴۷۶۷۱	۲۹۹۵۲	۱۹	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر اتوبوسرانی برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۱۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماری لوین
.۵۹۴	۱۹۷	۳	.۶۳۴

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

جدول شماره ۴۱۲: آنالیز واریانس

مقدار معناداری	آماره آزمون	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
.۰۰۳	۴.۸۸۰	۱.۲۲۲	۳	۳.۶۹۶	بین گروه ها
		.۲۵۲	۱۹۷	۴۹.۷۳۴	درون گروه ها

با توجه به مقدار معناداری و جدول ۴۱۲ یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با اتوبوسرانی رد می گردد. برای بررسی نظرات افراد در رده های سنی مختلف از آزمون توکی استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴۱۳: مقایسات چندگانه

سن پاسخگو	اختلاف میانگین	انحراف معیار	مقدار معناداری	فاصله اطمینان	
				حد بالا	حد پایین
کمتر از ۲۰ سال	۳۹۷۷۵	۱۱۹۰۰	۰۰۵	۷۰۶۱	۰۰۸۹۴
	۲۵۲۰۷	۱۲۳۶۹	۱۷۸	۵۷۲۶	۰۰۶۸۴
	۰۹۹۸۳	۱۵۷۳۶	۹۲۱	۵۰۷۶	۰۳۰۷۹
۲۰ تا ۴۰ سال	-۳۹۷۷۵	۱۱۹۰۰	۰۰۵	-۰۸۹۴	-۰۷۰۶۱
	-۱۴۵۶۸	۰۸۰۶۹	۲۷۴	۰۶۳۴	-۰۳۵۴۸
	-۲۹۷۹۲	۱۲۳۶۹	۰۸۹	۰۲۹۵	-۰۶۲۵۴
۴۰ تا ۶۰ سال	-۲۵۲۰۷	۱۲۳۶۹	۱۷۸	۰۶۸۴	-۰۵۷۲۶
	۱۴۵۶۸	۰۸۰۶۹	۲۷۴	۳۵۴۸	-۰۶۳۴
	-۱۵۲۲۴	۱۳۰۸۱	۶۵۰	۱۸۶۷	-۰۴۹۱۲
بالاتر از ۶۰ سال	-۰۹۹۸۳	۱۵۷۳۶	۹۲۱	۳۰۷۹	-۰۵۰۷۶
	۲۹۷۹۲	۱۲۳۶۹	۰۸۹	۶۲۵۴	-۰۲۹۵
	۱۵۲۲۴	۱۳۰۸۱	۶۵۰	۴۹۱۲	-۰۱۸۶۷

با توجه به نتایج جدول ۴۱۳ می توانیم رده سنی را به دو زیرگروه تقسیم نمود.

جدول شماره ۴۱۴: نتیجه آزمون توکی

زیرگروه ۲	زیرگروه ۱	تعداد	سن پاسخگو
	۲۶۹۷۳	۹۴	۲۰ تا ۴۰ سال
۲۸۴۳۰	۲۸۴۳۰	۶۶	۴۰ تا ۶۰ سال
۲۹۹۵۲	۲۹۹۵۲	۱۹	بالاتر از ۶۰ سال
۳۰۹۵۰		۲۲	کمتر از ۲۰ سال
۰۱۸۶	۰۰۸۴		مقدار معناداری

## ۲-۱-۱۰- حمل و نقل - تاکسیرانی

د-رصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۴۱۵: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات							
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم	میانگین	عنوان	
۵.۸	۴۰.۳	۶.۸	۳۱.۱	۱۶.۰	۲.۸۹	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است	۱
۴.۹	۴۹.۰	۴.۹	۳۲.۰	۹.۲	۳.۰۸	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است	۲
۰.۰۰	۳۸.۸	۴.۴	۳۰.۶	۲۶.۲	۲.۵۶	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب، نحوه توقف و ...) مناسب است	۳
۱۵.۵	۴۶.۱	۱.۰	۲۰.۹	۱۶.۵	۳.۲۳	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) تاکسی های درون شهری مطلوب است	۴

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۴۱۶: آماره آزمون فریدمن

۲۰۶	تعداد
۳۳.۹۷۰	آماره کای دو
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری

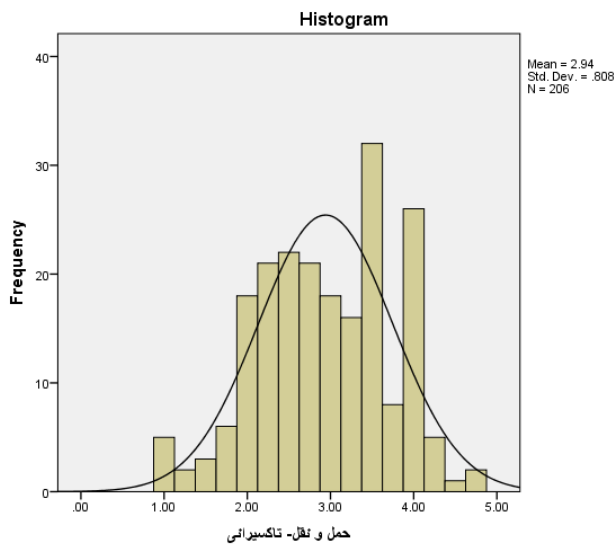
نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۴۱۶ نشان می دهد که گویه های حمل و نقل - تاکسیرانی تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص های حمل و نقل - تاکسیرانی یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. اولویت بندی زیر شاخص های در جدول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۴۱۷: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۷۱	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ....) تاکسی های درون شهری مطلوب است	۱
۲.۶۶	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است	۲
۲.۴۶	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است	۳
۲.۱۷	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب ، نحوه توقف و ...) مناسب است	۴

با توجه به نتایج جدول شماره ۴۱۷ رضایت شهروندان در تمامی شاخص های مربوط به متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی تفاوت اندکی دارند.

برای بررسی نظر شهروندان متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می - گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی است.

جدول شماره ۴۱۸: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۰۰۷	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۲.۹۴۰۵	میانگین	
.۸۰۷۹۹	انحراف معیار	
.۱۱۵	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۰	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۴۱۹: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳	اختلاف میانگین		مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
	حد بالا	حد پایین				
	۰.۵۱۵.	-۰.۵۹۴۷	۰.۲۹۲	۲۰۵	-۱.۰۵۶	حمل و نقل - تاکسیرانی

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در مناطق مختلف در جدول شماره ۴۲۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۲۰: آماره های متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۵۲۲۵	۲.۶۵۱۵	۳۳	منطقه ۱
.۷۸۰۸۷	۲.۸۸۷۹	۲۹	منطقه ۲

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

منطقه ۳	۳۸	۳.۱۲۵۰	۰.۷۸۷۸۹
منطقه ۴	۵۲	۲.۹۱۳۵	۰.۷۳۲۴۵
منطقه تاریخی	۵۴	۳.۰۴۱۷	۰.۸۵۱۹۵

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۴۲۱ واریانس رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی در بین مناطق مختلف یکسان است.

جدول شماره ۴۲۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۰.۲۷۴	۴	۲۰۱	۰.۸۹۵

از آنجایی که توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۴۲۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۲۲: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۸۵.۰۲	۳۳	منطقه ۱	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۰۰.۰۰	۲۹	منطقه ۲	
۱۱۵.۶۸	۳۸	منطقه ۳	
۱۰۰.۵۸	۵۲	منطقه ۴	
۱۱۰.۹۲	۵۴	منطقه تاریخی	

جدول شماره ۴۲۳: آماره آزمون

۵.۸۸۶	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
۰.۲۰۸	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با حمل و نقل - تاکسیرانی یکسان است.

• بررسی گویه ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۴۲۴: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - تاکسیرانی در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۸۵	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) تاکسی های درون شهری مطلوب است	۱
۲.۶۵	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است	۲
۲.۳۵	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب ، نحوه توقف و ...) مناسب است	۳
۲.۱۵	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است	۴

با توجه به جدول شماره ۴۲۴ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات تاکسی های درون شهری

۲. مناسب بودن میزان دسترسی به تاکسی درون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی مربوط به مورد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص

❖ منطقه دو

جدول شماره ۴۲۵: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - تاکسیرانی در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۹	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) تاکسی های درون شهری مطلوب است	۱
۲.۵۲	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است	۲
۲.۳۳	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است	۳
۲.۲۶	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب، نحوه توقف و ...) مناسب است	۴

با توجه به جدول شماره ۴۲۵ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات تاکسی های درون شهری
۲. مناسب بودن میزان دسترسی به تاکسی درون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی مربوط به مورد زیر است:

۱. مناسب بودن میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۴۲۶: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - تاکسیرانی در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۶۶	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است	۱
۲.۵۳	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است	۲
۲.۴۳	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) تاکسی های درون شهری مطلوب است	۳
۲.۳۸	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب، نحوه توقف و ...) مناسب است	۴



با توجه به جدول شماره ۴۲۶ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی بیشترین رضایت را از مورد زیر دارند:

۱. مناسب بودن میزان دسترسی به تاکسی درون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی مربوط به مورد زیر است:

۱. مطلوب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات تاکسی های درون شهری

۲. مناسب بودن میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی

### ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۴۲۷: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - تاکسیرانی در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۲۸	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است	۱
۲.۳۱	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است	۲
۲.۶۸	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب، نحوه توقف و ...) مناسب است	۳
۲.۷۳	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) تاکسی های درون شهری مطلوب است	۴

با توجه به جدول شماره ۴۲۷ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات تاکسی های درون شهری

۲. مناسب بودن میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی مربوط به مورد زیر است:

۱. مناسب بودن میزان دسترسی به تاکسی درون شهری

### ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۴۲۸: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل - تاکسیرانی در منطقه تاریخی شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۲.۷۳	وضعیت نظافت و تجهیزات (صندلی، سیستم گرمایش و سرمایش، سیستم ایمنی و ...) تاکسی های درون شهری مطلوب است	۱
۲.۶۸	میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی (نرخ کرایه مصوب، نحوه توقف و ...) مناسب است	۲
۲.۳۱	کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص (اوج ترافیک و موقع بارندگی) رضایتبخش است	۳
۲.۲۸	میزان دسترسی به تاکسی درون شهری (مدت زمان انتظار پایین) مناسب است	۴

با توجه به جدول شماره ۴۲۸ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. مطلوب بودن وضعیت نظافت و تجهیزات تاکسی های درون شهری
۲. مناسب بودن میزان نظارت بر ناوگان تاکسیرانی

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش حمل و نقل - تاکسیرانی مربوط به موارد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن کیفیت خدمات تاکسیرانی در مواقع خاص

مناسب بودن میزان دسترسی به تاکسی درون شهری

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول شماره ۴۲۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۲۹: آماره های متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب جنسیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۳۵۹۵	۳۰۰۵۳۹	۱۰۲	زن
.۸۶۲۰۰	۲۸۲۹۳	۱۰۴	مرد

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۳۰ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۴۳۰: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲۰۶۳	۱	۲۰۴	.۱۵۲

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۴۳۱ و ۴۳۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۳۱: رتبه ها

جنسیت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه	
زن	۱۰۲	۱۱۰.۷۶	حمل و نقل - تاکسیرانی
مرد	۱۰۴	۹۶.۳۸	

جدول شماره ۴۳۲: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۴۵۶۳.۵۰۰
مقدار معناداری	.۰۸۲

با توجه به جدول ۴۳۲ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با حمل و نقل - تاکسیرانی تایید می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی براساس تاهل مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول شماره ۴۳۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۳۴: آماره های متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
۰.۷۶۷۰۴	۳.۰۵۵۹	۸۵	مجرد
۰.۸۲۹۰۹	۲.۸۵۹۵	۱۲۱	متاهل

برای مقایسه اثر تاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۳۵ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۴۳۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
۰.۲۱۷	۲۰۴	۱	۱.۵۳۶

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۴۳۶ و ۴۳۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۳۶: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت تاهل پاسخگو	
۱۱۲.۳۵	۸۵	مجرد	حمل و نقل - تاکسیرانی
۹۷.۲۸	۱۲۱	متاهل	

جدول شماره ۴۳۷: آماره آزمون

۴۳۹۰.۰۰۰	آماره من ویتنی
.۰۷۲	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با حمل و نقل - تاکسیرانی تایید می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول شماره ۴۳۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۳۸: آماره های متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۵۲۲۰	۳.۱۷۶۷	۵۸	دیپلم و زیر دیپلم
.۹۳۰۴۸	۲.۹۵۰۰	۲۰	فوق دیپلم
.۷۳۷۸۶	۲.۸۷۵۰	۱۱۰	لیسانس
۱.۰۷۳۷۷	۲.۵۶۹۴	۱۸	فوق لیسانس و دکتری

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۳۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۶۶	۲۰۲	۳	۲.۴۳۸

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۴۴۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۴۰: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	
۱۲۰.۳۴	۵۸	دیپلم و زیر دیپلم	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۰۵.۱۳	۲۰	فوق دیپلم	
۹۷.۷۰	۱۱۰	لیسانس	
۸۲.۸۹	۱۸	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۴۴۱: آماره آزمون

۲۷.۱۱۹	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری جدول ۴۴۱ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با حمل و نقل - تاکسیرانی رد می‌گردد.

جدول شماره ۴۴۲: اولویت بندی تحصیلات براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	تحصیلات پاسخگو	
۱۲۰.۳۴	دیپلم و زیر دیپلم	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۰۵.۱۳	فوق دیپلم	
۹۷.۷۰	لیسانس	
۸۲.۸۹	فوق لیسانس و دکتری	

با توجه به جدول ۴۴۲ در می‌یابیم که افراد دیپلم و زیردیپلم بیشترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی و افراد فوق لیسانس و دکتری کمترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی دارند.

#### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب وضعیت اشتغال

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول شماره ۴۴۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۴۳: آماره های متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۷۵۳۵۶	۲.۷۰۷۱	۱۰۵	شاغل
.۹۱۷۱۰	۳.۰۵۰۰	۱۵	بیکار
.۸۰۲۳۴	۳.۱۰۰۰	۵	بازنشسته
.۷۹۱۱۵	۳.۱۴۷۷	۴۴	خانه دار
.۷۶۴۹۳	۳.۲۹۰۵	۳۷	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۴۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۷۷۹	۲۰۱	۴	.۴۴۱

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۴۴۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۴۵: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۸۵.۸۳	۱۰۵	شاغل	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۱۲.۴۳	۱۵	بیکار	
۱۱۳.۷۰	۵	بازنشسته	
۱۱۸.۱۴	۴۴	خانه دار	
۱۳۱.۲۴	۳۷	در حال تحصیل	

جدول شماره ۴۴۶: آماره آزمون

۲۰.۶۰۴	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری



با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با حمل و نقل - تاکسیرانی رد می‌گردد.

جدول شماره ۴۴۷: اولویت بندی وضعیت اشتغال برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۱۳۱.۲۴	در حال تحصیل	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۱۸.۱۴	خانه دار	
۱۱۳.۷۰	بازنشسته	
۱۱۲.۴۳	بیکار	
۸۵.۸۳	شاغل	

باتوجه به نتایج جدول ۴۴۷ افراد در حال تحصیل بیشترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی و افراد شاغل کمترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی را دارند.

#### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی برحسب نوع شغل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول شماره ۴۴۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۴۸: آماره های متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی برحسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۱۱۰۴	۲.۴۳۲۷	۲۶	کارمند بخش دولتی
.۷۵۱۳۰	۲.۸۸۲۸	۳۲	کارمند بخش خصوصی
.۷۸۷۱۱	۲.۷۱۶۷	۳۰	آزاد

کارگر	۱۷	۲.۷۷۹۴	۰.۵۰۶۸۵
-------	----	--------	---------

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۴۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۰.۹۸۷	۳	۱۰۱	۰.۴۰۲

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۴۵۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۵۰: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۸۵.۸۳	۱۰۵	کارمند بخش دولتی	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۱۲.۴۳	۱۵	کارمند بخش خصوصی	
۱۱۳.۷۰	۵	آزاد	
۱۱۸.۱۴	۴۴	کارگر	

جدول شماره ۴۵۱: آماره آزمون

۲۰.۶۰۴	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
۰.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با حمل و نقل - تاکسیرانی رد می گردد.

جدول شماره ۴۵۲: اولویت بندی نوع شغل براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	نوع شغل	
۱۱۸.۱۴	کارگر	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۱۳.۷۰	آزاد	
۱۱۲.۴۳	کارمند بخش خصوصی	
۸۵.۸۳	کارمند بخش دولتی	

با توجه به جدول شماره ۴۵۲ در می یابیم که افراد با شغل کارگر بیشترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی و افراد با شغل کارمند بخش دولتی کمترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی را دارند.

#### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول شماره ۴۵۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۵۳: آماره های متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب وضعیت سکونت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۸۰۰۰۱	۲.۹۵۰۹	۱۷۳	بومی
.۸۵۹۴۴	۲.۸۸۶۴	۳۳	غیر بومی

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۵۴ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۴۵۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۰.۲۳۸	۱	۲۰۴	۰.۶۲۶

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می شود که نتایج آن در جداول ۴۵۵ و ۴۵۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۵۵: رتبه ها

وضعیت سکونت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه	حمل و نقل - تاکسیرانی
بومی	۱۷۳	۱۰۴.۵۱	
غیر بومی	۳۳	۹۸.۲۳	

جدول شماره ۴۵۶: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۲۶۸۰.۵۰۰
مقدار معناداری	۰.۵۷۷

با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با حمل و نقل - تاکسیرانی یکسان است.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی بر حسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی براساس سن مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی در جدول شماره ۴۵۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۵۷: آماره های متغیر فرهنگی - ورزشی بر حسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۶۷۵۹۳	۳.۴۲۰۰	۲۵	کمتر از ۲۰ سال
.۷۷۵۹۰	۲.۸۵۹۴	۱۴۴	۲۰ تا ۴۰ سال
.۹۲۷۰۰	۲.۹۳۰۶	۳۶	۴۰ تا ۶۰ سال
.	۳.۰۰۰۰	۱	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۵۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۳۰۱	۲	۲۰۲	.۲۷۵

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - تاکسیرانی نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد حمل و نقل - تاکسیرانی از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول ۴۵۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۵۹: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۱۴۰.۰۶	۲۵	کمتر از ۲۰ سال	حمل و نقل - تاکسیرانی
۹۶.۹۳	۱۴۴	۲۰ تا ۴۰ سال	
۱۰۴.۲۹	۳۶	۴۰ تا ۶۰ سال	
۱۰۷.۵۰	۱	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۴۶۰: آماره آزمون

آماره کای اسکور	۱۱.۲۸۹
درجه آزادی	۳
مقدار معناداری	.۰۱۰

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با حمل و نقل - تاکسیرانی رد می گردد.

جدول شماره ۴۶۱: اولویت بندی سن پاسخگو براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۱۴۰.۰۶	کمتر از ۲۰ سال	حمل و نقل - تاکسیرانی
۱۰۷.۵۰	بالاتر از ۶۰ سال	
۱۰۴.۲۹	۴۰ تا ۶۰ سال	
۹۶.۹۳	۴۰ تا ۲۰ سال	

با توجه به جدول شماره ۴۶۱ در می یابیم که افراد با سن کمتر از ۶۰ سال بیشترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی و افراد با سن ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین رضایت از حمل و نقل - تاکسیرانی را دارند.

## ۲-۱-۱۱ حمل و نقل - پایانه برون شهری

درصد نظرات شهروندان در خصوص گویه های روابط حمل و نقل - پایانه برون شهری در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۴۶۲: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات						عنوان	
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملاً مخالفم	میانگین		
۴۷.۸	۳۰.۰	۲۱.۷	۰.۶	۰.۰۰	۴.۲۵	۱ محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۳۲.۸	۵۳.۳	۱.۷	۱۲.۲	۰.۰۰	۴.۰۷	کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری مطلوب است	۲
۴۵.۰	۴۴.۴	۸.۳	۲.۲	۰.۰۰	۴.۳۲	کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است	۳
۲۵.۰	۳۰.۶	۴۴.۴	۰.۰۰	۰.۰۰	۳.۸۱	وضعیت پارکینگ وسائل نقلیه شخصی رضایتبخش است	۴
۴.۴	۶۶.۷	۱۵.۰	۱۳.۹	۰.۰۰	۳.۶۲	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است	۵
۲۹.۴	۴۸.۳	۲۰.۰	۲.۲	۰.۰۰	۴.۰۵	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است	۶

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۴۶۳: آماره آزمون فریدمن

۱۸۰	تعداد
۱۱۷.۳۱۴	آماره کای دو
۵	درجه آزادی
۰.۰۰۰	مقدار معنا داری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۴۶۳ نشان می دهد که گویه های حمل و نقل - پایانه برون شهری تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت شهروندان از زیرشاخص های حمل و نقل - پایانه برون شهری یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. میزان تفاوتها در جدول شماره ۴۵۹ مشخص شده است.

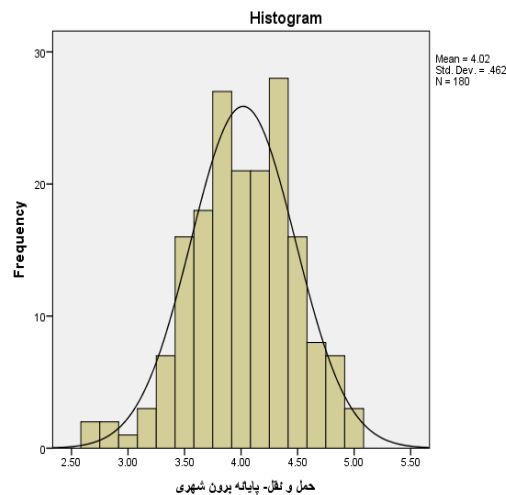
جدول شماره ۴۶۴: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	سوالات
۴.۱۳	۱ کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است.
۳.۹۴	۲ محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد.
۳.۷۲	۳ کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری مطلوب است.

۳.۵۵	۴	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است.
۲.۹۹	۵	وضعیت پارکینگ وسائل نقلیه شخصی رضایتبخش است.
۲.۶۶	۶	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است.

با توجه به نتایج جدول شماره ۴۶۴ رضایت شهروندان در تمامی شاخص های مربوط به متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری تفاوت اندکی دارند.

برای بررسی نظر شهروندان متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری است.

جدول شماره ۴۶۵: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۸۰	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	



۴۰۱۸۵	میانگین
.۴۶۲۳۹	انحراف معیار
.۰۹۶	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف
.۰۰۰	مقدار معناداری

برای بررسی اینکه رضایت نظرات شهروندان از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات شهروندان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۴۶۶: نتایج آزمون فرض

فاصله اطمینان برای تفاضل میانگین با ۳	اختلاف میانگین		مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
	حد بالا	حد پایین				
.۹۵۰۵	۱۰۰۸۶۵	۱۰۱۸۵۲	.۰۰۰	۱۷۹	۲۹.۵۵۲	شهری حمل و نقل - پایانه برون

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری در بین مناطق شهری

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری در مناطق مختلف شهری مقایسات زیر صورت می‌گیرد. ابتدا میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری در مناطق مختلف در جدول شماره ۴۶۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۶۷: آماره های متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری در مناطق مختلف

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۳۹۸۶۰	۳.۹۶۴۳	۱۴	منطقه ۱
.۴۷۵۰۴	۳.۹۷۷۸	۱۵	منطقه ۲
.۳۶۹۵۶	۴.۱۰۴۲	۱۶	منطقه ۳
.۵۴۰۸۱	۴.۰۷۲۹	۱۶	منطقه ۴
.۶۲۰۹۸	۴.۰۹۸۰	۱۷	منطقه تاریخی

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

سایر	۱۰۲	۳.۹۹۶۷	۴۴۵۶۰
------	-----	--------	-------

برای بررسی همسانی و یا عدم همسانی واریانس رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری در بین مناطق مختلف از آزمون لوین استفاده شده است، با توجه به نتایج جدول شماره ۴۶۸ واریانس رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری در بین مناطق مختلف یکسان است.

جدول شماره ۴۶۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۰۹۷	۵	۱۷۴	۰.۳۶۴

از آنجایی که توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن عملکرد مناطق از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۴۶۹ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۶۹: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	محل زندگی	
۸۴.۱۴	۱۴	منطقه ۱	حمل و نقل - پایانه برون شهری
۸۹.۰۰	۱۵	منطقه ۲	
۱۰۱.۲۵	۱۶	منطقه ۳	
۹۳.۰۰	۱۶	منطقه ۴	
۹۹.۶۲	۱۷	منطقه تاریخی	
۸۸.۰۰	۱۰۲	سایر	

جدول شماره ۴۷۰: آماره آزمون

۱.۷۱۷	آماره کای اسکور
۵	درجه آزادی

مقدار معناداری	.۸۸۷
----------------	------

با توجه به مقدار معناداری نتیجه می‌گیریم که عملکرد مناطق در ارتباط با حمل و نقل - پایانه برون شهری یکسان است.

• بررسی گویه‌ها به تفکیک مناطق

❖ منطقه یک

جدول شماره ۴۷۱: اولویت بندی رضایت از گویه‌های حمل و نقل - پایانه برون شهری در منطقه یک شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۵	کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است.	۱
۳.۷۹	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است.	۲
۳.۶۱	کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه‌های برون شهری مطلوب است	۳
۳.۵	وضعیت پارکینگ و سائل نقلیه شخصی رضایتبخش است	۴
۳.۰۷	محصولات ارائه شده در غرفه‌های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد	۵
۲.۵۴	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است	۶

با توجه به جدول شماره ۴۷۱ نتیجه می‌گیریم که شهروندان منطقه یک شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - پایانه برون شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. رضایت بخش بودن کیفیت اطلاع رسانی در پایانه برون شهری
۲. مناسب بودن نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه یک شهر یزد، در بخش حمل و نقل - پایانه برون شهری مربوط به مورد زیر است

۱. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری

## ❖ منطقه دو

جدول شماره ۴۷۲: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل- پایانه برون شهری در منطقه دو شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۶۷	وضعیت پارکینگ وسایل نقلیه شخصی رضایتبخش است	۱
۴.۴	کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است.	۲
۴.۰۷	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است.	۳
۳.۱	کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری مطلوب است	۴
۲.۵	محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد	۵
۲.۲۷	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است	۶

با توجه به جدول شماره ۴۷۲ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه دو شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل- پایانه برون شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. رضایت بخش بودن وضعیت پارکینگ وسایل نقلیه شخصی
۲. رضایت بخش بودن کیفیت اطلاع رسانی در پایانه برون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه دو شهر یزد، در بخش حمل و نقل- پایانه برون شهری مربوط به مورد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری

### ❖ منطقه سه

جدول شماره ۴۷۳: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل- پایانه برون شهری در منطقه سه شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۱۳	وضعیت پارکینگ وسائل نقلیه شخصی رضایتبخش است	۱
۳.۸۸	محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد	۲
۳.۶۹	کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است.	۳
۳.۴۷	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است.	۴
۳.۰۶	کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری مطلوب است	۵
۲.۷۸	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است	۶

با توجه به جدول شماره ۴۷۳ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه سه شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل- پایانه برون شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. رضایت بخش بودن وضعیت پارکینگ وسائل نقلیه شخصی

۲. متناسب بودن نیاز مسافران با محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه سه شهر یزد، در بخش حمل و نقل- پایانه برون شهری مربوط به مورد زیر است:

۱. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری

### ❖ منطقه چهار

جدول شماره ۴۷۴: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل-پایانه برون شهری در منطقه چهار شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴	محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد	۱
۳.۷۲	کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است.	۲
۳.۶۹	وضعیت پارکینگ وسایل نقلیه شخصی رضایتبخش است	۳
۳.۶۳	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است.	۴
۳.۲۸	کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری مطلوب است	۵
۲.۶۹	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است	۶

با توجه به جدول شماره ۴۷۴ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه چهار شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل - پایانه برون شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. متناسب بودن نیاز مسافران با محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری
۲. رضایت بخش بودن کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری

کمترین رضایت شهروندان منطقه چهار شهر یزد، در بخش حمل و نقل - پایانه برون شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری
۲. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری

## ❖ منطقه تاریخی

جدول شماره ۴۷۵: اولویت بندی رضایت از گویه های حمل و نقل- پایانه برون شهری در منطقه تاریخی شهری

میانگین رتبه	سوالات	
۴.۴۴	کیفیت اطلاع رسانی (مسیریابی به سکوها، راهنمایی مسافران و ...) در پایانه برون شهری رضایت بخش است.	۱
۴.۱۲	وضعیت پارکینگ وسایل نقلیه شخصی رضایتبخش است	۲
۳.۶۸	محصولات ارائه شده در غرفه های تجاری پایانه برون شهری با نیاز مسافران تناسب دارد	۳
۳.۶۵	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل پایانه برون شهری مناسب است.	۴
۳	کیفیت خدمات رفاهی (حمل بار برای مسافر و ...)، بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری مطلوب است	۵
۲.۱۲	تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای استفاده سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری رضایتبخش است	۶

با توجه به جدول شماره ۴۷۵ نتیجه می گیریم که شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، از خدمات ارائه شده در بخش حمل و نقل- پایانه برون شهری بیشترین رضایت را از موارد زیر دارند:

۱. رضایت بخش بودن کیفیت اطلاع رسانی در پایانه برون شهری
۲. رضایت بخش بودن وضعیت پارکینگ وسایل نقلیه شخصی

کمترین رضایت شهروندان منطقه تاریخی شهر یزد، در بخش حمل و نقل- پایانه برون شهری مربوط به موارد زیر است:

۱. مطلوب بودن کیفیت خدمات رفاهی بهداشتی و نظافت پایانه های برون شهری
۲. رضایت بخش بودن تجهیزات و مسیرهای دسترسی ویژه برای سالمندان و معلولین در پایانه برون شهری

#### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب جنسیت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل- پایانه برون شهری براساس جنسیت مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل- پایانه برون شهری در جدول شماره ۴۷۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۷۶: آماره های متغیر حمل و نقل- پایانه برون شهری بر حسب جنسیت

تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

زن	۷۰	۳.۷۳۳۳	۰.۴۱۴۵۱
مرد	۱۱۰	۴.۲۰۰۰	۰.۳۹۶۰۸

برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۷۷ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۴۷۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۰.۰۰۶	۱	۱۷۸	۰.۹۳۸

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۴۷۸ و ۴۷۹ ارائه شده است

جدول شماره ۴۷۸: رتبه ها

جنسیت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
زن	۷۰	۵۸.۰۹
مرد	۱۱۰	۱۱۱.۱۳

جدول شماره ۴۷۹: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۱۵۸۱.۰۰۰
مقدار معناداری	۰.۰۰۰

با توجه به جدول ۴۷۹ و مقدار معناداری، نظرات زن و مرد در رابطه با حمل و نقل - پایانه برون شهری متفاوت است.



### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری براساس تاهل مقایسات زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری در جدول شماره ۴۸۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۸۰: آماره های متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب تاهل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۱۸۰۱	۴.۱۷۵۱	۵۹	مجرد
.۴۶۵۳۳	۳.۹۴۲۱	۱۲۱	متاهل

برای مقایسه اثر تاهل در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۸۱ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۴۸۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۳۷۸	۱۷۸	۱	.۷۸۳

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول ۴۸۲ و ۴۸۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۸۲: رتبه ها

وضعیت تاهل پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه	
مجرد	۵۹	۱۰۸.۹۲	حمل و نقل - پایانه برون

شهری	متاهل	۱۲۱	۸۱.۵۲
------	-------	-----	-------

جدول شماره ۴۸۳: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۲۴۸۲.۵۰۰
مقدار معناداری	.۰۰۱

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با حمل و نقل - پایانه برون شهری متفاوت است.

#### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب تحصیلات

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری در جدول شماره ۴۸۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۸۴: آماره های متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۴۹۷۳۴	۳.۹۷۷۴	۱۱۸	دیپلم و زیر دیپلم
.۴۲۵۱۵	۴.۱۲۳۵	۲۷	فوق دیپلم
.۳۴۳۸۱	۴.۰۷۶۲	۳۵	لیسانس

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۴۸۵: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۱۲۱	۲	۱۷۷	.۱۲۳

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۴۸۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۸۶: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	
۸۵.۹۲	۱۱۸	دیپلم و زیر دیپلم	حمل و نقل - پایانه برون شهری
۱۰۲.۵۰	۲۷	فوق دیپلم	
۹۶.۷۰	۳۵	لیسانس	

جدول شماره ۴۸۷: آماره آزمون

۲.۸۷۸	آماره کای اسکور
۲	درجه آزادی
.۲۳۷	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری جدول ۴۸۷ یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با حمل و نقل - پایانه برون شهری تایید می‌گردد.

**بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب وضعیت اشتغال**

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری براساس وضعیت اشتغال مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری در جدول شماره ۴۸۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۸۸: آماره های متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب وضعیت اشتغال

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۳۹۷۹۷	۴.۱۲۱۰	۷۳	شاغل
.۴۴۵۵۴	۴.۲۲۴۶	۲۳	بیکار
.۴۱۵۰۰	۴.۰۰۰۰	۱۱	بازنشسته
.۴۴۸۶۲	۳.۶۷۷۸	۴۵	خانه دار
.۴۱۰۸۹	۴.۱۳۶۹	۲۸	در حال تحصیل

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری برای وضعیت اشتغال به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۸۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۹۶۴	۱۷۵	۴	.۱۴۷

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با وضعیت اشتغال مختلف در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۴۹۰ ارائه شده است.

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

جدول شماره ۴۹۰: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۱۰۱.۴۸	۷۳	شاغل	حمل و نقل - پایانه برون شهری
۱۱۳.۹۶	۲۳	بیکار	
۸۵.۷۷	۱۱	بازنشسته	
۵۳.۳۳	۴۵	خانه دار	
۱۰۴.۲۰	۲۸	در حال تحصیل	

جدول شماره ۴۹۱: آماره آزمون

۳۳.۲۵۲	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با حمل و نقل - پایانه برون شهری رد می‌گردد.

جدول شماره ۴۹۲: اولویت بندی وضعیت اشتغال برحسب میانگین رتبه

میانگین رتبه	وضعیت اشتغال پاسخگو	
۱۱۳.۹۶	بیکار	حمل و نقل - پایانه برون شهری
۱۰۴.۲۰	در حال تحصیل	
۱۰۱.۴۸	شاغل	
۸۵.۷۷	بازنشسته	
۵۳.۳۳	خانه دار	

باتوجه به نتایج جدول ۴۹۲ افراد بیکار بیشترین رضایت از حمل و نقل- پایانه برون شهری و افراد خانه دار کمترین رضایت از حمل و نقل- پایانه برون شهری را دارند.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب نوع شغل

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل- پایانه برون شهری براساس نوع شغل مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل- پایانه برون شهری در جدول شماره ۴۹۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۹۳: آماره های متغیر حمل و نقل- پایانه برون شهری بر حسب نوع شغل

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.	۳.۵۰۰۰	۱	کارمند بخش دولتی
.۲۹۸۶۶	۴.۱۸۳۳	۱۰	کارمند بخش خصوصی
.۴۲۰۹۴	۴.۱۵۸۹	۴۳	آزاد
.۳۷۵۰۷	۴.۰۳۵۱	۱۹	کارگر

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل- پایانه برون شهری برای نوع شغل به شرح زیر است.

جدول شماره ۴۹۴: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
.۶۲۰	۲	۶۹	.۵۴۱

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با نوع شغل مختلف در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می-شود که نتایج آن در جدول ۴۹۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۹۵: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	شغل پاسخگو	
۵.۰۰	۱	کارمند بخش دولتی	حمل و نقل - پایانه برون شهری
۴۰.۵۰	۱۰	کارمند بخش خصوصی	
۳۸.۵۸	۴۳	آزاد	
۳۳.۲۶	۱۹	کارگر	

جدول شماره ۴۹۶: آماره آزمون

۳.۴۳۳	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۳۳۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد با شغل های مختلف در رابطه با حمل و نقل - پایانه برون شهری تایید می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب وضعیت سکونت

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری براساس وضعیت سکونت مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری در جدول شماره ۴۹۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۹۷: آماره های متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب وضعیت سکونت

تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
-------------	---------	--------------

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

بومی	۶۵	۴۰۵۱۳	۴۸۵۸۴
غیر بومی	۱۱۵	۴۰۰۰۰	۴۴۹۷۱

برای مقایسه اثربومی و غیربومی در نظرات شهروندان ابتدا واریانس متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول ۴۹۸ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۴۹۸: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۰.۲۱۶	۱	۱۷۸	۰.۶۴۲

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات بومی و غیر بومی از آزمون من ویتنی استفاده می‌شود که نتایج آن در جداول ۴۹۹ و ۵۰۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۴۹۹: رتبه ها

وضعیت سکونت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
بومی	۶۵	۹۴.۹۷
غیر بومی	۱۱۵	۸۷.۹۷

حمل و نقل - پایانه برون شهری

جدول شماره ۵۰۰: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۳۴۴۷.۰۰۰
مقدار معناداری	۰.۳۸۴



با توجه به مقدار معناداری نظرات افراد بومی و غیربومی در رابطه با حمل و نقل- پایانه برون شهری یکسان است.

### بررسی تفاوت رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری بر حسب سن

برای بررسی تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد حمل و نقل- پایانه برون شهری براساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر حمل و نقل- پایانه برون شهری در جدول شماره ۵۰۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۰۱: آماره های متغیر پایانه برون شهری بر حسب سن

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	
.۵۱۹۶۱	۴۰۳۵۷	۱۴	کمتر از ۲۰ سال
.۴۱۳۷۶	۴۰۱۲۶۴	۹۱	تا ۴۰ سال
.۴۸۵۸۵	۳۸۹۶۸	۶۳	تا ۶۰ سال
.۴۵۲۰۳	۳۸۱۹۴	۱۲	بالاتر از ۶۰ سال

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر حمل و نقل- پایانه برون شهری برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۵۰۲: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۶۷۶	۱۷۶	۳	.۵۱۰

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس پذیرفته می‌شود.

از آنجاییکه توزیع متغیر حمل و نقل - پایانه برون شهری نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات شهروندان با تحصیلات مختلف در مورد حمل و نقل - پایانه برون شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده می - شود که نتایج آن در جدول ۵۰۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۰۳: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	
۹۱.۲۱	۱۴	کمتر از ۲۰ سال	حمل و نقل - پایانه برون شهری
۱۰۱.۰۳	۹۱	تا ۴۰ سال ۲۰	
۷۸.۸۰	۶۳	تا ۶۰ سال ۴۰	
۷۱.۲۵	۱۲	بالاتر از ۶۰ سال	

جدول شماره ۵۰۴: آماره آزمون

۸.۶۴۲	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۰۳۴	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با حمل و نقل - پایانه برون شهری رد می گردد.

جدول شماره ۵۰۵: اولویت بندی سن پاسخگو براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	سن پاسخگو	
۱۰۱.۰۳	تا ۴۰ سال ۲۰	حمل و نقل - پایانه برون شهری
۹۱.۲۱	کمتر از ۲۰ سال	
۷۸.۸۰	تا ۶۰ سال ۴۰	
۷۱.۲۵	بالاتر از ۶۰ سال	

با توجه به جدول شماره ۵۰۵ در می‌یابیم که افراد با سن ۲۰ تا ۴۰ سال بیشترین رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری و افراد با سن بالاتر از ۶۰ سال کمترین رضایت از حمل و نقل - پایانه برون شهری را دارند.

## ۲-۱-۱۲ آرامستان

درصد نظرات دریافت کنندگان خدمات در خصوص گویه های روابط آرامستان در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۵۰۶: درصد نظرات شهروندان

درصد نظرات							
بسیار مناسب	مناسب	نظری ندارم	نامناسب	بسیار نامناسب	میانگین	عنوان	
۲۴.۳	۶۵.۹	۵.۴	۴.۳	۰.۰۰	۴.۱۰	میانگین زمان ارائه خدمات کفن و دفن به بازماندگان متوفیان مناسب است	۱
۱۵.۷	۵۷.۸	۹.۲	۱۴.۶	۲.۷	۳.۶۹	وضعیت نظافت و تجهیزات و امکانات آرامستان (سالن انتظار، صندلی، سایه بان، سرویس های بهداشتی / آبخوری ها، نمازخانه و ...) مناسب است	۲
۱۳.۵	۵۴.۶	۱۰.۸	۱۸.۴	۲.۷	۳.۵۸	وضعیت پارکینگ برای خودروهای شخصی در آرامستان رضایتبخش است	۳
۱۶.۸	۳۱.۹	۴۹.۲	۲.۲	۰.۰۰	۳.۶۳	اعزام بموقع آمبولانس به منزل متوفیان مناسب است	۴
۸.۱	۲۵.۹	۵۰.۳	۱۳.۵	۲.۲	۳.۲۴	نظافت و آراستگی خودروهای حمل متوفی مناسب است	۵
۱۱.۴	۴۸.۶	۲۰.۰	۱۵.۷	۴.۳	۳.۴۷	اخذ هزینه ها طبق تعرفه ها در آرامستانها رعایت می شود	۶
۱۰.۳	۵۴.۱	۱۱.۹	۲۱.۱	۲.۷	۳.۴۸	وضعیت آرامستانها( روشنایی سطح معابر، امنیت آرامستان، مسیرهای ورودی خروجی و وضعیت و تابلوهای هدایت مسیر) مناسب است(سوال ۷ و ۸ و ۹ ادغام شد)	۷
۵.۴	۲۹.۲	۴۳.۲	۱۵.۷	۶.۵	۳.۱۱	وضعیت ساماندهی مشاغل و ارائه خدمات بخش خصوصی (قاریان و مداحان، سنگ فروشی، آماد سازی قبور، آمبولانس، فضای سبز و ...) مناسب است	۸
۵۶.۸	۳۵.۱	۴.۹	۲.۷	۰.۵	۴.۴۵	نحوه پاسخگویی و آراستگی نیروهای اجرایی آرامستان ( سالن تطهیر، رانندگان آمبولانس ) مناسب است	۹

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۵۰۷: آماره آزمون فریدمن

۱۸۵	تعداد
۳۶۰.۶۱۳	آماره کای دو
۸	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معنا داری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۵۰۷ نشان می دهد که گویه های آرامستان تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر رضایت دریافت کنندگان خدمات از زیرشاخص های آرامستان یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. میزان تفاوتها در جدول شماره ۵۰۸ مشخص شده است.

جدول شماره ۵۰۸: اولویت بندی گویه ها برحسب میانگین رتبه

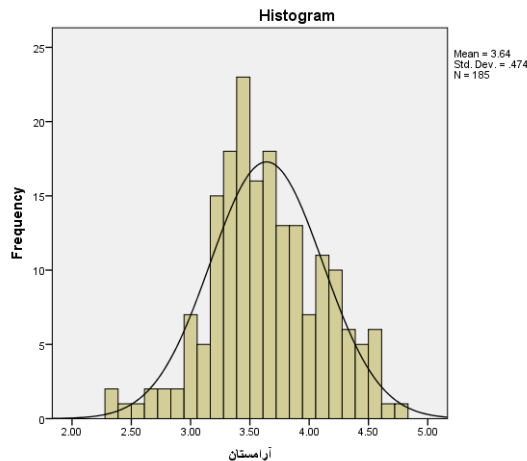
میانگین رتبه	سوالات	
۷.۳۲	نحوه پاسخگویی و آراستگی نیروهای اجرایی آرامستان ( سالن تطهیر، رانندگان آمبولانس ) مناسب است	۱
۶.۳۶	میانگین زمان ارائه خدمات کفن و دفن به بازماندگان متوفیان مناسب است	۲
۵.۲۵	وضعیت نظافت و تجهیزات و امکانات آرامستان (سالن انتظار، صندلی، سایه بان، سرویس های بهداشتی / آبخوری ها، نمازخانه و ...) مناسب است	۳
۴.۹۱	وضعیت پارکینگ برای خودروهای شخصی در آرامستان رضایتبخش است	۴
۴.۷۱	اعزام بموقع آمبولانس به منزل متوفیان مناسب است	۵
۴.۶۷	وضعیت آرامستانها( روشنایی سطح معابر، امنیت آرامستان، مسیرهای ورودی خروجی و وضعیت و تابلوهای هدایت مسیر) مناسب است(سوال ۷ و ۸ و ۹ ادغام شد)	۶
۴.۵۷	اخذ هزینه ها طبق تعرفه ها در آرامستانها رعایت می شود	۷
۳.۷۱	نظافت و آراستگی خودروهای حمل متوفی مناسب است	۸
۳.۵	وضعیت ساماندهی مشاغل و ارائه خدمات بخش خصوصی (قاریان و مداحان، سنگ فروشی، آماد سازی قبور، آمبولانس، فضای سبز و ...) مناسب است	۹

با توجه به نتایج جدول شماره ۵۰۸ سه شاخص زیر دارای بیشترین رضایت در مورد آرامستان است:

۱. نحوه پاسخگویی و آراستگی نیروهای اجرایی آرامستان
۲. میانگین زمان ارائه خدمات کفن و دفن به بازماندگان متوفیان

### ۳. وضعیت نظافت و تجهیزات و امکانات آرامستان

برای بررسی نظر دریافت کنندگان خدمات، متغیر آرامستان که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می-گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن عدم نرمال بودن متغیر آرامستان است.

جدول شماره ۵۰۹: آماره کلموگروف - اسمیرنوف

۱۸۵	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۳.۶۴۰۲	میانگین	
.۴۷۴۳۵	انحراف معیار	
.۰۸۳	آماره آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	
.۰۰۳	مقدار معناداری	

برای بررسی اینکه رضایت دریافت کنندگان خدمات از چه میزانی برخوردار است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات برابر ۳ است انجام می-گیرد.

جدول شماره ۵۱۰: نتایج آزمون فرض

اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	عنوان
.۶۴۰۲۴	.۰۰۰	۱۸۴	۱۸.۳۵۸	آرامستان

## ۲-۱-۱۳ کارکنان

درصد نظرات کارکنان در خصوص گویه‌ها در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۵۱۱: درصد نظرات کارکنان

درصد نظرات					میانگین	عنوان	ردیف
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم			
۱.۵	۵.۷	۱.۱	۶۵.۷	۲۶.۰	۳.۶۶	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۱
۱.۵	۶.۰	۲.۶	۶۷.۹	۲۱.۹	۱.۹۷	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۲
۲۹.۸	۶۱.۵	۵.۳	۲.۳	۱.۱	۴.۱۷	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۳
۲۶.۸	۶۱.۹	۸.۳	۳.۰	۰.۰۰	۴.۱۲	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۴
۳۰.۶	۶۶.۴	۱.۹	۱.۱	۰.۰۰	۴.۲۶	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۵
۲۶.۴	۶۷.۲	۴.۲	۱.۵	۰.۸	۴.۱۷	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می دهد.	۶
۲۸.۳	۶۶.۰۰	۳.۸	۱.۵	۰.۴	۴.۲۰	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می کند.	۷
۳۴.۷	۶۲.۳	۱.۹	۰.۸	۰.۴	۴.۳۰	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زبردستان را نگه میدارد.	۸
۳۵.۸	۶۱.۱	۱.۹	۱.۱	۰.۰۰	۴.۳۲	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۹
۲۷.۵	۶۱.۱	۰.۴	۷.۹	۳.۰	۴.۰۲	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۱۰
۲۷.۵	۶۸.۷	۱.۹	۱.۹	۰.۰۰	۴.۲۲	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می دهد.	۱۱

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴.۲	۲۷.۲	۲.۶	۶۱.۹	۴.۲	۲.۶۵	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۱۲
۳.۴	۴۰.۸	۲.۶	۵۰.۶	۲.۶	۲.۹۲	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۱۳
۱.۵	۱۵.۱	۲.۳	۷۷.۰	۴.۲	۲.۳۳	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۱۴
۱.۹	۷۵.۱	۳.۴	۱۷.۷	۱.۹	۳.۵۷	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۱۵
۱.۹	۴۰.۸	۳.۰	۴۹.۸	۴.۵	۲.۸۶	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۱۶
۳.۰	۶۷.۲	۳.۰	۲۵.۷	۱.۱	۳.۴۵	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۱۷
۵.۳	۸۸.۷	۴.۹	۰.۸	۰.۴	۳.۹۸	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۱۸
۱.۵	۶.۴	۱.۹	۸۴.۵	۵.۷	۲.۱۴	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۹
۹.۸	۸۱.۹	۵.۳	۲.۳	۰.۸	۳.۹۸	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۲۰
۲.۶	۱۲.۵	۳.۸	۷۲.۱	۹.۱	۲.۲۸	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۲۱
۱۱.۷	۷۹.۲	۴.۲	۴.۹	۰.۰۰	۳.۹۸	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۲۲
۱۲.۱	۸۲.۶	۱.۵	۳.۰	۰.۸	۴.۰۲	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۲۳
۱۱.۳	۷۸.۵	۳.۰	۴.۹	۲.۳	۳.۹۲	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۲۴
۱۰.۲	۷۵.۸	۶.۴	۵.۷	۱.۹	۳.۸۷	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۲۵
۳.۴	۲۶.۰	۳.۴	۶۳.۴	۳.۸	۲.۶۲	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۲۶
۷.۲	۸۱.۱	۴.۵	۵.۷	۱.۵	۳.۸۷	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۲۷
۸.۷	۸۳.۰	۳.۴	۴.۵	۰.۴	۳.۹۵	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۲۸
۷.۲	۸۴.۲	۱.۹	۶.۰	۰.۸	۳.۹۱	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۲۹
۹.۱	۷۹.۲	۲.۳	۸.۳	۱.۱	۳.۸۷	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۳۰
۱۱.۷	۸۰.۸	۳.۰	۴.۵	۰.۰۰	۴.۰۰	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۳۱
۱۰.۹	۸۰.۴	۰.۰۰	۸.۳	۰.۴	۳.۹۳	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۳۲
۹.۴	۷۰.۶	۲.۶	۱۷.۰۰	۰.۴	۳.۷۲	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۳۳
۱۲.۸	۸۱.۵	۴.۲	۱.۵	۰.۰۰	۴.۰۶	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۳۴
۱۴.۳	۷۸.۱	۳.۸	۳.۴	۰.۴	۴.۰۳	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۳۵
۱۴.۳	۷۸.۵	۴.۲	۲.۶	۰.۴	۴.۰۴	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۳۶

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۱۵.۸	۷۳.۲	۳.۴	۶.۰	۱.۵	۳.۰	در حال حاضر ترک این سازمان مشکلات خانوادگی زیادی در زندگی ام ایجاد می کند.
۱۷.۴	۷۸.۱	۳.۰	۱.۱	۰.۴	۴.۱۱	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پرهزینه می باشد.
۱۸.۵	۷۲.۵	۴.۲	۴.۵	۰.۴	۴.۰۴	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می دهم.
۱۸.۱	۷۵.۸	۳.۸	۲.۳	۰.۰۰	۴.۱۰	احساس تکلیف اخلاقی می کنم که در سازمانم بمانم.
۱۸.۱	۶۸.۷	۴.۲	۸.۷	۰.۴	۳.۹۵	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می کنم درست نیست که آن را بپذیرم.
۲۰.۴	۷۲.۵	۱.۹	۴.۵	۰.۸	۴.۰۷	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.
۴.۵	۲۳.۸	۴.۹	۵۹.۶	۷.۲	۲.۵۹	بعضی وقت ها به فکر کار کردن در سازمان ها/شرکت های دیگر می افتم.
۱.۵۰	۲۰.۰	۲.۳	۶۹.۴	۶.۸	۲.۴۰	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت های شغلی روزنامه ها و سایت ها نگاه کرده ام.
۲.۳	۲.۳	۱.۹	۷۰.۶	۲۳.۰	۱.۹۰	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می کنم.
۲۱.۵	۶۴.۹	۶.۰	۶.۸	۰.۸	۴.۰۰	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.
۱۹.۲	۷۵.۵	۲.۳	۱.۹	۱.۱	۴.۱۰	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می کنم.
۱۷.۰	۷۷.۷	۱.۹	۳.۰	۰.۴	۴.۰۸	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته ام.
۱۴.۳	۷۳.۶	۱.۹	۹.۱	۱.۱	۳.۹۱	در ماه های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته ام.
۱۲.۵	۷۷.۰	۴.۲	۴.۵	۱.۹	۳.۹۴	در ماه های اخیر احساس نکرده ام که تحت استرس و فشار قراردارم.
۱۲.۵	۸۴.۲	۲.۳	۱.۱	۰.۰۰	۴.۰۸	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.
۱۴.۷	۸۲.۳	۲.۶	۰.۴	۰.۰۰	۴.۱۱	تصمیم هایی که اخیرا گرفته ام به گونه ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.
۱۳.۲	۸۱.۹	۲.۳	۲.۳	۰.۴	۴.۰۵	در این اواخر از فعالیت های روزانه ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.
۴.۵	۲۴.۲	۲.۳	۶۳.۸	۵.۳	۲.۵۹	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.
۷.۹	۸۰.۰	۴.۵	۶.۴	۱.۱	۳.۸۷	در ماه های اخیر احساس می کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی کند.
۱۱.۳	۸۴.۲	۱.۱	۳.۴	۰.۰۰	۴.۰۳	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می کنم.
۱۲.۱	۸۰.۰	۷.۲	۰.۸	۰.۰۰	۴.۰۳	مافوق ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می کند توصیف می کنند.



نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۸	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۲.۳۱	۵.۷	۷۴.۳	۴.۹	۱۳.۲	۱.۹
۵۹	وقتی کارها انطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۲.۳۳	۶.۰	۷۲.۸	۵.۳	۱۴.۰	۱.۹
۶۰	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۲.۳۲	۴.۹	۷۲.۸	۹.۱	۱۱.۷	۱.۵
۶۱	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۳.۹۴	۱.۵	۴.۹	۴.۵	۷۶.۲	۱۲.۸
۶۲	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۴.۱۱	۰.۸	۰.۴	۲.۶	۸۰.۰	۱۶.۲
۶۳	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۲.۳۶	۸.۳	۶۹.۴	۳.۰	۱۶.۲	۳.۰
۶۴	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۲.۳۷	۸.۳	۶۹.۸	۱.۹	۱۶.۲	۳.۸
۶۵	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۳.۹۴	۰.۴	۴.۹	۳.۸	۸۱.۹	۹.۱
۶۶	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۴.۰۵	۰.۰۰	۰.۸	۴.۲	۸۴.۲	۱۰.۹
۶۷	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۴.۰۲	۰.۴	۲.۳	۳.۴	۸۳.۰	۱۰.۹
۶۸	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۲.۲۵	۷.۵	۷۵.۸	۲.۶	۱۱.۷	۲.۳
۶۹	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۳.۸۸	۱.۱	۶.۸	۴.۲	۷۹.۲	۸.۷
۷۰	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۲.۵۰	۵.۳	۶۶.۰	۴.۹	۲۱.۱	۲.۶
۷۱	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۴.۰۴	۰.۸	۱.۱	۳.۰	۸۳.۴	۱۱.۷
۷۲	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۴.۰۸	۰.۰۰	۰.۸	۲.۶	۸۴.۲	۱۲.۵
۷۳	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۴.۰۲	۰.۸	۲.۶	۳.۴	۸۰.۴	۱۲.۸
۷۴	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۴.۱۳	۰.۰۰	۱.۱	۲.۳	۷۹.۲	۱۷.۴
۷۵	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۴.۱۰	۰.۸	۲.۳	۲.۶	۷۴.۷	۱۹.۶
۷۶	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۴.۱۲	۰.۰۰	۲.۳	۳.۴	۷۴.۷	۱۹.۶
۷۷	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۴.۱۷	۰.۰۰	۱.۱	۲.۳	۷۵.۱	۲۱.۵
۷۸	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۴.۰۷	۰.۴	۳.۴	۲.۶	۷۵.۸	۱۷.۷
۷۹	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را	۴.۰۶	۰.۴	۳.۴	۳.۰	۷۶.۶	۱۶.۶

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

						دارم.	
۳.۸	۶۴.۹	۲۴.۲	۴.۹	۲.۳	۳.۶۳	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۰
۸.۳	۸۰.۸	۷.۵	۲.۶	۰.۸	۳.۹۳	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۸۱
۹.۱	۸۴.۲	۳.۴	۲.۶	۰.۸	۳.۹۸	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۸۲
۱۰.۹	۸۰.۰	۵.۳	۲.۳	۱.۵	۳.۹۷	به نظر می آید نظرات من برای سازمان مهم است.	۸۳
۱۱.۳	۸۰.۰	۳.۸	۴.۲	۰.۸	۳.۹۷	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۸۴
۱۵.۸	۷۶.۲	۴.۵	۲.۶	۰.۸	۴.۰۴	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۸۵
۲۴.۹	۶۶.۴	۵.۷	۲.۳	۰.۸	۴.۱۲	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۸۶
۸.۳	۶۳.۰	۲۳.۸	۴.۵	۰.۴	۳.۷۴	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۷
۱۴.۰	۷۷.۴	۴.۹	۳.۰	۰.۸	۴.۰۱	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۸۸
۱۳.۶	۷۵.۸	۶.۴	۲.۶	۱.۵	۳.۹۷	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۸۹
۱۳.۲	۷۸.۱	۴.۹	۲.۶	۱.۱	۴.۰۰	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۹۰
۱۵.۵	۷۵.۵	۴.۵	۳.۴	۱.۱	۴.۰۱	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۹۱
۱۵.۵	۷۴.۷	۴.۹	۳.۸	۱.۱	۴.۰۰	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۹۲
۹.۱	۸۳.۴	۴.۹	۱.۹	۰.۸	۳.۹۸	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۹۳
۲.۳	۸.۳	۱۰.۲	۷۰.۹	۸.۳	۲.۲۵	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۹۴
۲۱.۱	۷۵.۸	۱.۹	۱.۱	۰.۰۰	۴.۱۷	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۹۵
۱۶.۶	۷۱.۷	۸.۷	۱.۹	۱.۱	۴.۰۱	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۹۶
۲۹.۸	۶۷.۵	۲.۳	۰.۴	۰.۰۰	۴.۲۷	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۹۷
۲۶.۰	۶۸.۷	۴.۲	۰.۴	۰.۸	۴.۱۹	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۹۸
۲۶.۰	۶۹.۸	۳.۴	۰.۸	۰.۰۰	۴.۲۱	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۹۹
۲۴.۹	۶۹.۱	۴.۹	۱.۱	۰.۰۰	۴.۱۸	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق دارم توصیف می کنم.	۱۰۰
۲.۶	۱۰.۶	۳.۰	۴۶.۸	۳۷.۰	۱.۹۵	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۰۱
۴	۶.۰	۶.۰	۵۰.۶	۳۷.۰	۱.۸۲	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلفی می کنند.	۱۰۲
۴.۲	۴۱.۵	۳۵.۸	۱۷.۷	۰.۸	۳.۳۱	کارکنان برای ضربه زدن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۱۰۳
۵.۳	۵۳.۲	۳۵.۸	۵.۳	۰.۴	۳.۵۸	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۱۰۴
۰.۴	۴.۹	۶.۰	۶۹.۸	۱۸.۹	۱.۹۸	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات	۱۰۵

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

						نادرست به مقامات مافوق می دهند.
۲۰۰۰	۶۶.۴	۵.۳	۶.۸	۱.۵	۳.۹۷	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.
۲۱.۱	۷۵.۵	۲.۳	۱.۱	۰.۰۰	۴.۱۷	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.
۲۱.۱	۷۳.۶	۳.۸	۱.۱	۰.۴	۴.۱۴	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.
۲۳.۴	۷۲.۱	۲.۶	۱.۵	۰.۴	۴.۱۷	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.
۳۴.۰	۶۴.۲	۰.۸	۱.۱	۰.۰۰	۴.۳۱	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.
۳۶.۶	۶۱.۵	۱.۵	۰.۴	۰.۰۰	۴.۳۴	مشتاخانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.
۴۶.۸	۴۷.۲	۲.۶	۲.۶	۰.۸	۴.۳۷	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعا پاسخ می دهند.

جهت بررسی یکسان بودن توزیع گویه ها از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. نتایج آزمون در جدول زیر آورده شده است.

جدول شماره ۵۱۲: آماره آزمون فریدمن

۲۶۵	تعداد
۱۴۳۴۳.۸۱۷	آماره کای دو
۱۱۱	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

نتایج جدول آزمون فریدمن در جدول شماره ۵۱۲ نشان می دهد که گویه های کارکنان تفاوت معناداری دارند. به عبارت دیگر نظرات از زیرشاخص های کارکنان یکسان نبوده و دارای تفاوت معنادار است. میزان تفاوتها در جدول شماره ۵۱۳ مشخص شده است.

جدول شماره ۵۱۳: اولویت بندی گویه های کارکنان برحسب میانگین رتبه

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
------	--------	--------------

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۸۰.۱۵	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۱
۷۷.۷۵	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۲
۷۶.۸۹	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۳
۷۶.۶۸	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۴
۷۶.۱۹	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۵
۷۴.۸۷	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۶
۷۴.۶۵	هر وقت بخوام میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷
۷۳.۴۱	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می دهد.	۸
۷۲.۷۶	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می کند.	۹
۷۲.۶۳	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۱۰
۷۲.۱۹	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۱۱
۷۲.۰۱	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۱۲
۷۱.۶۴	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می دهد.	۱۳
۷۱.۳۴	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۱۴
۷۰.	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۱۵
۷۰.۸۹	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۱۶
۷۰.۶۹	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۱۷
۷۰.۶۵	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۱۸
۶۹.۸۸	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۱۹
۶۹.۷۵	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۲۰
۶۹.۷۱	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۲۱
۶۸.۹۵	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۲۲
۶۸.۷۹	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۲۳
۶۸.۶۵	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می کنم.	۲۴
۶۸.۴۶	معمولاً کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۲۵
۶۸.۳۸	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۲۶
۶۸.۲۳	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می باشد.	۲۷
۶۸.۱۵	تصمیم هایی که اخیراً گرفته ام به گونه ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۲۸
۶۸.۰۵	من ترجیح می دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۲۹
۶۷.۸۹	احساس تکلیف اخلاقی می کنم که در سازمانم بمانم.	۳۰
۶۷.۸۲	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۳۱
۶۷.۵۴	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۳۲
۶۷.۴۱	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته ام.	۳۳
۶۶.۹۹	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۳۴
۶۶.۸۴	هنگامیکه، مشغول به کار می شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۳۵
۶۶.۵۷	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۳۶
۶۶.۵۳	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می دهم.	۳۷

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۶.۳۹	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۳۸
۶۶.۲۶	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۳۹
۶۶.۰۳	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۴۰
۶۵.۹۴	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۴۱
۶۵.۹۱	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۴۲
۶۵.۷۱	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۴۳
۶۵.۵۶	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۴۴
۶۵.۵۲	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۴۵
۶۵.۴۱	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۴۶
۶۵.۳۴	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۴۷
۶۵.۲۴	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۴۸
۶۵.۲	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم	۴۹
۶۴.۹۵	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۵۰
۶۴.۹	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۵۱
۶۴.۸۹	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۵۲
۶۴.۸	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۵۳
۶۴.۷۴	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۵۴
۶۴.۷۳	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۵۵
۶۴.۵۲	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۵۶
۶۴.۴۵	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۵۷
۶۴.۲۱	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۵۸
۶۴.۱۳	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۵۹
۶۴.۰۳	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۶۰
۶۳.۸۹	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۶۱
۶۳.۶	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۶۲
۶۳.۵۵	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۶۳
۶۳.۳۸	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۶۴
۶۳.۳۵	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۵
۶۳.۲۹	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۶۶
۶۳.۲۵	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۶۷
۶۲.۸۷	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۶۸
۶۲.۷۷	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۶۹
۶۲.۷۱	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۷۰
۶۲.۵۳	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۷۱
۶۲.۴۵	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۷۲
۶۲.۳۹	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۷۳
۶۲.۰۱	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۷۴
۶۱.۴۳	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۷۵
۶۱.۲۵	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۷۶
۶۰.۶۵	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۷۷

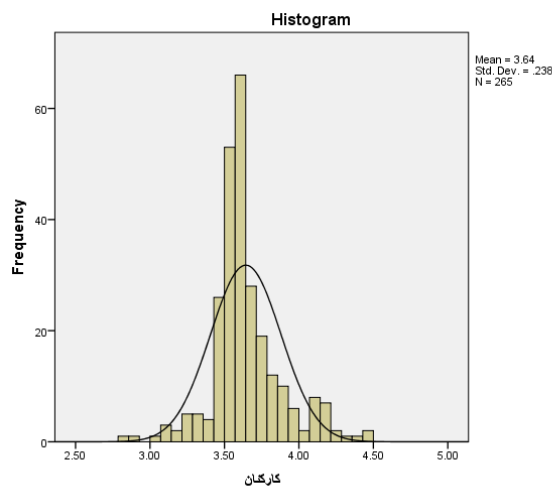
## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۰.۵۵	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۷۸
۶۰.۲۵	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۷۹
۶۰.۲۱	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است	۸۰
۵۹.۷۴	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می شود.	۸۱
۵۶.	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۸۲
۵۳.۸۱	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۳
۵۱.۴۴	حقوق ماهیانه ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه ای است.	۸۴
۵۰.۱۵	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۵
۴۸.۸۳	سازمانم دارای سیستم پرداخت خوبی برای کارکنان می باشد و منافع کافی به کارکنان می رساند.	۸۶
۴۷.۶۳	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۷
۴۱.۳۲	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۸
۳۶.۶۹	حقوق ماهیانه ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۸۹
۳۴.۱۵	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان های مشابه می باشد.	۹۰
۳۰.۶۴	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۱
۳۰.۴۵	حقوق ماهیانه ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۲
۲۹.۳۷	بعضی وقت ها به فکر کار کردن در سازمان ها/شرکت های دیگر می افتم.	۹۳
۲۹.۰۸	جایگاه شغلی ام متناسب با شایستگی ها و قابلیت هایم نیست.	۹۴
۲۸.۴۹	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۵
۲۶.۱۴	قبلا خیلی به کارم اهمیت می دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۶
۲۳.۸۴	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت های شغلی روزنامه ها و سایت ها نگاه کرده ام.	۹۷
۲۳.۵۹	ساعت کار من به گونه ای است که نمی توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۸
۲۲.۷۸	بعد از کار به اندازه ای خسته می شوم که نمی توانم کاری برای خانواده ام انجام دهم.	۹۹
۲۱.۵۸	وقتی کارها آنطور که من می خواهم پیش نمی رود، خونسر هستم.	۱۰۰
۲۱.۵۶	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می کنم و وقتی منتظر کسی می شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۱
۲۱.۰۲	حقوق دریافتی ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی ام کافی است.	۱۰۲
۲۰.۹۷	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۳
۲۰.۴۷	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی دهند، عصبانی نمی شوم.	۱۰۴
۲۰.۱۷	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۵
۱۹.۴۹	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۶
۱۷.۴۲	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۰۷
۱۶.۹۱	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۸
۱۵.۵۲	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۹
۱۴.۸۷	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۱۰
۱۳.۴	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می کنم.	۱۱۱
۱۳.۳	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۲

با توجه به نتایج جدول شماره ۵۱۳، پنج شاخص زیر دارای بیشترین امتیاز در بین کارکنان است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۲. تمایل مشتاقانه برای در اختیار گذاشتن وقت برای همکاران و کمک به آنها
۳. خبره و باهوش بودن سرپرستم و در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن
۴. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان
۵. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع

برای بررسی نظر کارکنان، متغیر کارکنان که حاصل میانگین روی گویه ها هست معرفی می گردد. آماره های توصیفی و هیستوگرام این متغیر و همچنین آزمون نرمال بودن آن در ادامه آورده شده است.



آزمون نرمال بودن با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف انجام شده است که نتیجه آن دلیل بر عدم نرمال بودن متغیر کارکنان دارد.

جدول شماره ۵۱۴: آماره کلموگروف-اسمیرنوف

۲۶۵	معتبر	تعداد نمونه
۰	گمشده	
۲۶۵	میانگین	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

انحراف معیار	۱۴۳۴۳.۸۱۷
آماره آزمون کلموگروف-اسمیرنوف	۱۱۱
مقدار معناداری	.۰۰۰

برای بررسی اینکه آیا نظرات کارکنان در چه میزانی است این آزمون که آیا میانگین نمره نظرات کارکنان برابر ۳ است انجام می‌گیرد.

جدول شماره ۵۱۵: نتایج آزمون فرض

اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون	
.۶۴۳۰۸	.۰۰۰	۲۶۴	۴۴.۰۷۶	کارکنان

با توجه به مقدار معناداری و همچنین اختلاف میانگین بدست آمده در جدول شماره ۵۱۵ نتیجه می‌گیریم که رضایت شهروندان در خصوص کارکنان از حد متوسط بالاتر است.

**بررسی تفاوت میزان رضایت کارکنان بر حسب جنسیت**

برای بررسی تفاوت میزان رضایت کارکنان بر حسب جنسیت مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان در جدول شماره ۵۱۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۱۶: آماره های متغیر کارکنان بر حسب جنسیت

جنسیت پاسخگو	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
زن	۴۷	۳.۵۴۴۲	.۲۷۰۰۷
مرد	۲۶۵	۳.۶۴۳۱	.۲۳۷۵۱



برای مقایسه جنسیت، ابتدا یکسان بودن واریانس متغیر کارکنان برای جنسیت های مختلف را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول شماره ۵۱۷ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۵۱۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۲۱۰	۱	۲۶۳	.۲۷۲

از آنجاییکه توزیع متغیر کارکنان نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات زن و مرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول شماره ۵۱۸ و ارائه شده است.

جدول شماره ۵۱۸: رتبه ها

کارکنان	جنسیت پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
	زن	۴۷	۱۰۹.۲۲
	مرد	۲۱۸	۱۳۸.۱۳

جدول شماره ۵۱۹: آماره آزمون

آماره من ویتنی	۱۲۲۴۶۱.۵۰۰
مقدار معناداری	.۰۱۹

با توجه به جدول شماره ۵۱۹ و مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات زن و مرد در رابطه با کارکنان تایید نمی گردد و بیشترین رضایت در کارکنان مرد و کمترین رضایت در کارکنان زن است.

### بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر حسب تاهل

برای بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر اساس تاهل مقایسات زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان در جدول شماره ۵۲۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۲۰: آماره های متغیر کارکنان بر حسب تاهل

تاهل پاسخگو	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
مجرد	۸	۳.۴۵۵۰	۰.۲۸۸۳۴
متاهل	۲۵۷	۳.۶۴۸۹	۰.۲۳۴۰۲

برای مقایسه اثر تاهل در نظرات کارکنان ابتدا واریانس متغیر کارکنان را مورد آزمون قرار می دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول شماره ۵۲۱ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۵۲۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۰.۶۷۶	۱	۲۶۳	۰.۴۱۲

از آنجاییکه توزیع متغیر کارکنان نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات متاهل و مجرد از آزمون من ویتنی استفاده شده است. که نتایج آن در جداول شماره ۵۲۲ و ارائه شده است.

جدول شماره ۵۲۲: رتبه ها

وضعیت تاهل پاسخگو	تعداد	میانگین رتبه
مجرد	۸	۶۸.۷۵
متاهل	۲۵۷	۱۳۵.۰۰

جدول شماره ۵۲۳ : آماره آزمون

آماره من ویتنی	۵۱۴.۰۰۰
مقدار معناداری	۰.۰۱۶

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات متاهلین و مجردها در رابطه با کارکنان تایید نمی‌گردد و بیشترین رضایت در کارکنان متاهل و کمترین رضایت در کارکنان مجرد است.

برای بررسی تفاوت نظرات کارکنان براساس تحصیلات مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان در جدول شماره ۵۲۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۲۴ : آماره های متغیر کارکنان برحسب تحصیلات

تحصیلات پاسخگو	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
دیپلم و زیر دیپلم	۴۶	۳.۶۱۸۸	.۱۹۰۲۰
فوق دیپلم	۲۳	۳.۶۸۶۱	.۲۴۷۵۹
لیسانس	۱۲۳	۳.۶۵۳۲	.۲۲۹۸۱
فوق لیسانس و دکتری	۷۳	۳.۶۲۷۸	.۲۷۳۲۰

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر کارکنان برای تحصیلات مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۵۲۵ : آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۴۷۵	۳	۲۶۱	.۲۲۲

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس تایید می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر کارکنان نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات کارکنان با تحصیلات مختلف از آزمون کروסקال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول شماره ۵۲۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۲۶: رتبه‌ها

میانگین رتبه	تعداد	تحصیلات پاسخگو	کارکنان
۱۲۴.۴۲	۴۶	دیپلم و زیر دیپلم	
۱۳۵.۰۹	۲۳	فوق دیپلم	
۱۳۷.۹۲	۱۲۳	لیسانس	
۱۲۹.۴۵	۷۳	فوق لیسانس و دکتری	

جدول شماره ۵۲۷: آماره آزمون

۱.۲۵۷	آماره کای اسکور
۳	درجه آزادی
.۷۳۹	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات کارکنان با تحصیلات مختلف تایید می‌گردد.

### بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر حسب سن

برای بررسی تفاوت نظرات کارکنان بر اساس سن مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان در جدول شماره ۵۲۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۲۸: آماره‌های متغیر کارکنان بر حسب سن

سن پاسخگو	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
۲۰ تا ۴۰ سال	۱۶۸	۳.۶۱۱۶	.۲۱۶۹۴
۴۰ تا ۶۰ سال	۹۷	۳.۶۹۷۵	.۲۶۱۸۰

نتایج آزمون لوین برای بررسی یکسان بودن واریانس متغیر کارکنان برای سن مختلف به شرح زیر است.

جدول شماره ۵۲۹: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۷.۹۲۳	۱	۲۶۳	.۰۰۵

با توجه به مقدار معناداری فرض یکسان بودن واریانس رد می‌گردد.

از آنجاییکه توزیع متغیر کارکنان نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات کارکنان از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول شماره ۵۳۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۳۰: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	سن پاسخگو	کارکنان
۱۲۴.۲۶	۱۶۸	۲۰ تا ۴۰ سال	
۱۴۸.۱۳	۹۷	۴۰ تا ۶۰ سال	

جدول شماره ۵۳۱: آماره آزمون

۵.۲	آماره کای اسکور
۱	درجه آزادی
.۰۱۵	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن نظرات افراد در رده های سنی در رابطه با کارکنان رد می‌گردد

و بیشترین رضایت در کارکنان با رده سنی ۴۰ تا ۶۰ سال و کمترین رضایت در کارکنان با رده سنی ۲۰ تا ۴۰ سال است.

### بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر حسب پست سازمانی فعلی

برای بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر اساس پست سازمانی فعلی مراحل زیر صورت می گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان در جدول شماره ۵۳۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۳۲: آماره های متغیر کارکنان بر حسب پست سازمانی

پست سازمانی	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار
کارگر	۲۱	۳.۶۳۵۱	.۱۵۷۴۶
کارمند		۳.۶۱۶۲	.۲۰۹۸۰
کاردان / تکنیسین	۱۲	۳.۶۸۴۱	.۲۴۲۸۷
کارشناس	۹۸	۳.۶۲۲۳	.۲۴۴۷۷
کارشناس ارشد	۴	۳.۴۷۰۳	.۲۵۳۰۷
کارشناس مسئول	۲۲	۳.۷۸۵۳	.۲۸۶۸۲
رییس	۵	۳.۸۸۸۰	.۳۲۱۶۲
مدیر	۴	۳.۷۳۳۱	.۲۸۲۸۷
سایر	۳	۳.۷۳۲۹	.۲۵۲۶۵

برای مقایسه اثر پست سازمانی در نظرات کارکنان ابتدا واریانس متغیر کارکنان را مورد آزمون قرار می - دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می گیرد که نتیجه آن در جدول شماره ۵۳۳ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۵۳۳: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۱.۷۴۲	۸	۲۵۶	.۰۸۹

از آنجاییکه توزیع متغیر کارکنان نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات کارکنان با پست سازمانی مختلف از آزمون کروسکال والیس استفاده می شود که نتایج آن در جدول شماره ۵۳۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۳۴: رتبه ها

میانگین رتبه	تعداد	پست سازمانی	
۱۳۶.۲۱	۲۱	کارگر	کارکنان
۱۲۶.۴۱		کارمند	
۱۳۳.۷۱	۱۲	کاردان / تکنیسین	
۱۲۸.۵۵	۹۸	کارشناس	
.۸۸	۴	کارشناس ارشد	
۱۶۷.۸۴	۲۲	کارشناس مسئول	
۱۸۲.۸۰	۵	رییس	
۱۴۳.۲۵	۴	مدیر	
۱۵۹.۸۳	۳	سایر	

جدول شماره ۵۳۵: آماره آزمون

۹.۰۶۳	آماره کای اسکور
۸	درجه آزادی
.۳۳۷	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات افراد با پست های سازمانی مختلف در رابطه با کارکنان پذیرفته می گردد.

### بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر حسب سابقه کار

برای بررسی تفاوت رضایت کارکنان براساس سابقه کار مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان در جدول شماره ۵۳۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۳۶: آماره های متغیر کارکنان بر حسب سابقه کار

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	تحصیلات پاسخگو	کارکنان
.۲۴۶۱۴	۳.۵۳۰۸	۲۱	کمتر از ۵ سال	
.۲۳۸۷۴	۳.۶۳۹۴	۹۰	۵-۱۰ سال	
.۱۷۶۰۶	۳.۶۴۲۶	۷۸	۱۰-۱۵ سال	
.۳۲۴۷۳	۳.۶۹۳۰	۲۹	۱۶-۲۰ سال	
.۲۵۰۹۱	۳.۶۷۰۳	۴۷	۲۱ سال به بالا	

برای مقایسه سابقه کار افراد در نظرات کارکنان ابتدا واریانس متغیر کارکنان را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول شماره ۵۴۸ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

جدول شماره ۵۳۷: آزمون یکسان بودن واریانس ها

مقدار آماره لوین	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	مقدار معناداری
۲.۶	۴	۲۶۰	.۰۳۱

از آنجاییکه توزیع متغیر کارکنان نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات کارکنان با سابقه کار متفاوت از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول شماره ۵۳۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۳۸: میانگین رتبه

میانگین رتبه	تعداد نمونه	تحصیلات پاسخگو	کارکنان
۹۸.۵۲	۲۱	کمتر از ۵ سال	
۱۳۲.۰۳	۹۰	۵-۱۰ سال	
۱۳۸.۶۰	۷۸	۱۰-۱۵ سال	



نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۱۴۹.۰۰	۲۹	۱۶-۲۰ سال	
۱۳۱.۱۰	۴۷	۲۱ سال به بالا	

جدول شماره ۵۳۹: آماره آزمون

۵.۹۷۴	آماره کای اسکور
۴	درجه آزادی
.۲۰۱	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات افراد با سابقه کار مختلف در رابطه با کارکنان پذیرفته می‌گردد.

**بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر حسب موقعیت**

برای بررسی تفاوت رضایت کارکنان بر اساس موقعیت مراحل زیر صورت می‌گیرد. میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان در جدول شماره ۵۴۰ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۴۰: آماره های متغیر کارکنان بر حسب موقعیت

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	موقعیت پاسخگو	
.۳۷۴۷۱	۳.۴۸۴۲	۱۳	معاونت برنامه ریزی	کارکنان
.۵۶۱۷۴	۳.۸۰۲۵	۹	معاونت زیربنایی	
.۳۶۴۹۳	۳.۷۶۷۷	۲۲	مدیران حوزه شهردار	
.۱۴۳	۳.۴۶۴۴	۴	سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی شهرداری	
.۱۸۱۴۸	۳.۵۶۸۴	۱۸	معاونت مالی و اقتصادی	
.۱۰۶۰۱	۳.۵۹۳۶	۵	معاونت خدمات شهرداری	
.۲۰۵۰۴	۳.۵۱۸۴	۱۱	معاونت شهرسازی	
.۵۴۱۷۳	۳.۵۳۶۹	۳	سازمان مدیریت آرامستانهای	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

			شهرداری یزد
.۱۷۴۲۳	۳.۶۷۲۲	۴۶	سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد
.۱۰۳۸۶	۳.۷۸۶۴	۱۲	شهرداری منطقه ۱
.۲۶۴۰۹	۳.۷۵۲۶	۱۲	شهرداری منطقه ۲
.۰۷۹۰۹	۳.۵۶۵۲	۱۴	شهرداری منطقه ۳
.۲۰۸۸۱	۳.۶۳۵۳	۱۰	شهرداری منطقه ۴
.۰۹۵۵۱	۳.۶۱۲۹	۱۰	شهرداری منطقه ۵ (بافت تاریخی)
.۱۵۵۲۱	۳.۶۳۸۰	۱۷	سازمان حمل و نقل بار و مسافر شهرداری یزد
.۰۹۰۴۳	۳.۶۰۸۲	۱۳	سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری
.۲۱۶۹۱	۳.۷۹۸۳	۶	سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد
.۰۵۹۴۱	۳.۵۱۵۹	۳	سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی
.۱۱۷۹۵	۳.۶۳۳۷	۱۲	سازمان کارکنان و بازآفرینی فضاهای شهری شهرداری یزد
.۱۱۲۱۰	۳.۵۹۰۵	۱۲	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری یزد
.۱۴۹۹۳	۳.۶۲۱۰	۱۳	سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری یزد

برای مقایسه موقعیت کارکنان ابتدا واریانس متغیر کارکنان را مورد آزمون قرار می‌دهیم و این کار با استفاده از آماره لوین صورت می‌گیرد که نتیجه آن در جدول شماره ۵۴۱ آورده شده است و با توجه به مقدار معناداری یکسان بودن واریانس ها مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

جدول شماره ۵۴۱: آزمون یکسان بودن واریانس ها

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

مقدار معناداری	درجه آزادی دوم	درجه آزادی اول	مقدار آماره لوین
.۰۰۰	۲۴۴	۲۰	۶.۵۳۸

از آنجاییکه توزیع متغیر کارکنان نرمال نیست برای بررسی یکسان بودن نظرات کارکنان با موقعیت مختلف از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول شماره ۵۴۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۵۴۲: میانگین رتبه

میانگین رتبه	تعداد نمونه	موقعیت پاسخگو	
۷۶.۲۷	۱۳	معاونت برنامه ریزی	کارکنان
۱۶۵.۰۰	۹	معاونت زیربنایی	
۱۶۰.۴۵	۲۲	مدیران حوزه شهردار	
۶۴.۸۸	۴	سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی شهرداری	
۸۹.۳۳	۱۸	معاونت مالی و اقتصادی	
۱۲۰.۰۰	۵	معاونت خدمات شهرداری	
۹۸.۲۳	۱۱	معاونت شهرسازی	
۹۲.۳۳	۳	سازمان مدیریت آرامستانهای شهرداری یزد	
۱۴۷.۳۹	۴۶	سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد	
۲۰۶.۸۳	۱۲	شهرداری منطقه ۱	
۱۸۱.۸۳	۱۲	شهرداری منطقه ۲	
.۲۱	۱۴	شهرداری منطقه ۳	
۱۳۶.۶۰	۱۰	شهرداری منطقه ۴	
۱۲۹.۲۰	۱۰	شهرداری منطقه ۵ (بافت تاریخی)	
۱۳۲.۴۷	۱۷	سازمان حمل و نقل بار و مسافر	

نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

		شهرداری یزد	
۱۲۶.۶۵	۱۳	سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری	
۱۹۲.۶۷	۶	سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد	
۶۳.۳۳	۳	سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی	
۱۳۹.۴۲	۱۲	سازمان کارکنان و بازآفرینی فضاهای شهری شهرداری یزد	
۱۱۸.۰۴	۱۲	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری یزد	
۱۲۵.۴۲	۱۳	سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری یزد	

جدول شماره ۵۴۲: آماره آزمون

۵۱.۵۴۶	آماره کای اسکور
۲۰	درجه آزادی
.۰۰۰	مقدار معناداری

با توجه به مقدار معناداری، یکسان بودن نظرات افراد با سابقه کار مختلف در رابطه با کارکنان پذیرفته نمی گردد.

جدول شماره ۵۴۳: اولویت بندی منطقه ها براساس میانگین رتبه

میانگین رتبه	موقعیت پاسخگو	
۲۰۶.۸۳	شهرداری منطقه ۱	کارکنان
۱۹۲.۶۷	سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد	
۱۸۱.۸۳	شهرداری منطقه ۲	
۱۶۵	معاونت زیربنایی	

۱۶۰.۴۵	مدیران حوزه شهردار
۱۴۷.۳۹	سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد
۱۳۹.۴۲	سازمان کارکنان و بازآفرینی فضاهای شهری شهرداری یزد
۱۳۶.۶	شهرداری منطقه ۴
۱۳۲.۴۷	سازمان حمل و نقل بار و مسافر شهرداری یزد
۱۲۹.۲	شهرداری منطقه ۵ (بافت تاریخی)
۱۲۶.۶۵	سازمان فرهنگی، اجتماعی ورزشی شهرداری
۱۲۵.۴۲	سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری یزد
۱۲۰	معاونت خدمات شهرداری
۱۱۸.۰۴	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری یزد
۹۸.۲۳	معاونت شهرسازی
۰.۲۱	شهرداری منطقه ۳
۹۲.۳۳	سازمان مدیریت آرامستانهای شهرداری یزد
۸۹.۳۳	معاونت مالی و اقتصادی
۷۶.۲۷	معاونت برنامه ریزی
۶۴.۸۸	سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی شهرداری
۶۳.۳۳	سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی

با توجه به جدول شماره ۵۴۳ در می‌یابیم که بیشترین توافق و رضایت کارکنان مربوط به شهرداری منطقه ۱ و کمترین توافق و رضایت کارکنان از وضع موجود مربوط به سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی است.

#### ❖ بررسی گویه ها به تفکیک موقعیت کارکنان

#### ❖ معاونت برنامه ریزی

جدول شماره ۵۴۴: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت معاونت برنامه ریزی

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۸۳.۸۱
۲	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۸۲.۰۸
۳	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۸۱.۷۷
۴	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۸۰.۸۸
۵	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۷۸.۶۵
۶	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۷۷.۸۱
۷	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زبردستان را نگه میدارد.	۷۶.۴۲
۸	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۵.۹۲
۹	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۷۵.۰۴
۱۰	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خیره، ماهر و باهوش است.	۷۴.۳۸
۱۱	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۷۴
۱۲	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۷۳.۸۱
۱۳	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۷۳.۶۲
۱۴	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۷۳.۵
۱۵	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۷۲.۱۲
۱۶	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۷۱.۵۸

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۷۱.۱۵	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۱۷
۷۱.۱۲	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-دهد.	۱۸
۷۱.۱۲	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۱۹
۷۰.۸۱	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۲۰
۷۰.۷۷	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۲۱
۷۰.۷۳	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۲۲
۷۰.۴۶	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۲۳
۷۰.۰۴	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۲۴
۷۰.۰۴	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۲۵
۶۹.۷۳	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۲۶
۶۹.۶۹	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۲۷
۶۹.۵	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۲۸
۶۹.۳۵	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۲۹
۶۸.۳۸	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۳۰
۶۸.۳۵	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۳۱
۶۷.۶۵	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۳۲
۶۵.	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۳۳
۶۵.۷۳	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۳۴
۶۵.۶۹	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۳۵
۶۵.۳۵	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۳۶
۶۵.۱۲	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۳۷
۶۴.۹۲	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۳۸
۶۴.۶۲	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۳۹
۶۳.۹۲	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۴۰
۶۳.۷۳	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۴۱
۶۳.۶۹	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۴۲
۶۳.۶۹	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۴۳
۶۳.۳۸	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۴۴
۶۲.۴۶	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۴۵
۶۲.۳۵	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده-ام صرف می-کنم.	۴۶
۶۱.۴۲	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۴۷
۶۰.۷۳	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۴۸
۶۰.۶۲	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۴۹
۵۹.۶۹	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۵۰
۵۹.۵۸	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۵۱
۵۸.۳۱	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۵۲
۵۸.۲۷	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۵۳
۵۸.۱۲	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۵۴
۵۷.۷۷	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۵۵

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۷.۵۴	بهترین رضایت زندگی من از شغل ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۵۶
۵۷.۳۸	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۵۷
۵۶.۸۵	حقوق ماهیانه ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۵۸
۵۶.۸۵	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۵۹
۵۶.۶۵	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۶۰
۵۶.۶۲	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۶۱
۵۶.۲۷	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۶۲
۵۵.۴۶	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۶۳
۵۵.۳۸	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۴
۵۴.۸۸	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۶۵
۵۴.۶۲	در حال حاضر ترک این سازمان مشکلات خانوادگی زیادی در زندگی ام ایجاد می-کند.	۶۶
۵۴.۵۴	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۶۷
۵۴.۴۶	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۶۸
۵۳.۶۲	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۶۹
۵۳.۲۷	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۷۰
۵۲.۷۷	کارکنان وقتی با فردی خصوصیت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۷۱
۵۱.۳۱	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۷۲
۵۰.۷۷	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۷۳
۵۰.۳۱	سازمانم دارای سیستم پرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۷۴
۵۰.۱۲	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۷۵
۵۰.۰۸	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعا پاسخ می دهند.	۷۶
۴۹.۸۵	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۷۷
۴۹.۶۲	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته ام.	۷۸
۴۸.۷۳	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۷۹
۴۷.۳۵	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۸۰
۴۶.۸۱	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۸۱
۴۶.۵۸	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۸۲
۴۵.۴۶	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۸۳
۴۵.۴۲	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۸۴
۴۴.۸۱	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۸۵
۴۳.۰۴	حقوق ماهیانه ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه ای است.	۸۶
۴۲.۶۹	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۸۷
۴۲.۲۳	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۸۸
۴۱.۶۵	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته ام.	۸۹
۴۱.۵۴	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۹۰
۴۱.۴۶	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۹۱
۴۱.۳۸	ساعت کار من به گونه ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۲
۴۱.۲۷	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۹۳
۴۱.۲۳	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۹۴



۴۰.۸۱	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۹۵
۴۰.۰۴	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	
۳۹.۶۹	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۹۷
۳۹.۴۶	در ماه‌های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۹۸
۳۸.۹۲	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۹۹
۳۸.۸۸	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۰
۳۶.۵۸	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۱
۳۶.۰۴	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۰۲
۳۵.۳۱	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۱۰۳
۳۴.۶۵	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۱۰۴
۳۴.۱۵	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۵
۳۱.۴۲	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۰۶
۳۰.۱۲	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۱۰۷
۳۰.۰۸	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۸
۳۰	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۱۰۹
۲۷.	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۱۰
۲۱.۸۸	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۱۱
۲۱.۷۷	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۴۴ نتیجه می‌گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت برنامه ریزی مربوط به موارد زیر است:

۱. برخوردار بودن محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی
  ۲. برخوردار بودن ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی
  ۳. تمایل مشتاقانه برای در اختیار گذاشتن وقت برای همکاران و کمک به آنها
  ۴. مفید بودن کار من برای جامعه
  ۵. بهترین حالت برای من حضور در صبح زود در سرکار
  ۶. پرهزینه بودن ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم
  ۷. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زبردستان
- کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت برنامه ریزی مربوط به موارد زیر است:

۱. نداشتن احساس و حوصله، شوق و علاقه لازم برای انجام کارها
۲. خسته کننده و کسل کننده بودن کار من

۳. حقوق و مزایای دریافتی من مشابه سازمان های دیگر بودن
۴. تنگ نظر بودن همکارانم و دارای خصوصیت پرحرفی، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق
۵. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۶. نگاه کردن به سایت ها و روزنامه ها و صفحات فرصت های شغلی در ۱۲ ماه گذشته

### ❖ معاونت زیربنایی

جدول شماره ۵۴۵: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت معاونت زیربنایی

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب استو آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۸۵.۳۹
۲	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۸۳.۳۳
۳	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۸۰
۴	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۷۸.۵
۵	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۷۷.۴۴
۶	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۷۶.۹۴
۷	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۷۶.۱۱
۸	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۷۵.۱۱
۹	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۷۴.۵
۱۰	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۷۳.۸۳
۱۱	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۷۳.۵
۱۲	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۳.۲۸
۱۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۷۳.۱۷
۱۴	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۷۳.۱۷
۱۵	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۳.۱۱
۱۶	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۷۲.۶۱
۱۷	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۷۲.۱۷
۱۸	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۷۱.۶۷
۱۹	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۷۱.۶۷
۲۰	تصمیم-هایی که اخیراً گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۷۱.۶۷
۲۱	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۷۱.۶۷
۲۲	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۷۱.۱۷

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۲۳	در ماه‌های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته‌ام.	۷۱.۱۱
۲۴	مشائقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۷۰.۹۴
۲۵	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی‌کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می‌دهم.	۷۰.۳۳
۲۶	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۷۰.۲۲
۲۷	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده‌ام صرف می‌کنم.	۶۹.۳۳
۲۸	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۶۷.۸۹
۲۹	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۶۷.۸۳
۳۰	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۷.۷۲
۳۱	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می‌کنم، خوشحالم.	۶۷.۶۱
۳۲	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۶۷.۴۴
۳۳	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۶۷.۲۸
۳۴	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می‌شود.	۶۷.۲۲
۳۵	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی‌گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی‌دهند.	۶۷.۱۱
۳۶	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می‌کنند.	۶۶.۲۸
۳۷	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می‌دهند.	۶۶.۲۸
۳۸	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۶۵.۳۳
۳۹	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می‌بخشد.	۶۴.۹۴
۴۰	هنگامیکه، مشغول به کار می‌شوم، گذشت زمان را حس نمی‌کنم و آنچه در پیرامونم رخ می‌دهد را فراموش می‌کنم.	۶۳.۵۶
۴۱	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می‌کنم.	۶۳.۴۴
۴۲	مسئولیت خانوادگی‌ام به گونه‌ای است که می‌توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۶۳.۴۴
۴۳	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۶۳.۲۲
۴۴	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می‌دهد.	۶۲.۵
۴۵	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می‌کنم.	۶۲.۵
۴۶	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مند بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می‌کنند.	۶۲.۱۱
۴۷	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می‌کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می‌دهد.	۶۲.۰۶
۴۸	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۶۲.۰۶
۴۹	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۶۰.۷۲
۵۰	در حال حاضر، سازمانم را ترک نمی‌کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۶۰.۶۱
۵۱	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده‌ام صرف می‌کنم.	۶۰.۱۱
۵۲	معمولا کمی زود به سرکار می‌روم تا همه چیز را آماده کنم.	۵۹.۵۶
۵۳	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۵۹.۲۸
۵۴	احساس تکلیف اخلاقی می‌کنم که در سازمانم بمانم.	۵۹.۰۶
۵۵	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۵۸.۶۷
۵۶	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۵۷.۵۶
۵۷	همکارانم انسان‌های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۵۷.۲۲
۵۸	حقوق ماهیانه‌ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۵۷.۱۷
۵۹	من موفقیت‌های سازمانم را موفقیت خودم می‌دانم.	۵۶.۷۲
۶۰	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می‌شود و در کار خود غرق هستم.	۵۶.۲۸
۶۱	در این اواخر از فعالیت‌های روزانه‌ام لذت می‌برم و افکاری حاکی از بی‌ارزش بودن را تجربه نکرده‌ام.	۵۶.۱۷

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۵.۵	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۲
۵۵.۱۱	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۶۳
۵۵.۱۱	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۶۴
۵۴.۸۹	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۶۵
۵۴.۸۳	ما فوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۶۶
۵۴.۲۲	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۶۷
۵۳.۶۷	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۶۸
۵۲.۶۷	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۶۹
۵۲.۲۸	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۷۰
۵۲	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۷۱
۵۱.۷۲	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۷۲
۵۰.۶۷	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۷۳
۵۰.۶۱	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۷۴
۵۰.۳۳	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۷۵
۵۰.۱۱	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۷۶
۵۰	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۷۷
۴۹.۴۴	ما فوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۷۸
۴۹.۳۳	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۷۹
۴۸.۷۸	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۸۰
۴۸.۳۳	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قرار دارم.	۸۱
۴۷.۲۲	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۸۲
۴۶.۸۹	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۸۳
۴۶.۰۶	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۴
۴۶	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۸۵
۴۵.۶۱	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۸۶
۴۵.۱۷	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۸۷
۴۵.۱۱	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۸
۴۴.۸۳	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۸۹
۴۴.۴۴	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۹۰
۴۲.۷۲	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۱
۴۲.۵۶	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۲
۴۲.۱۱	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۳
۴۱.۵۶	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۹۴
۴۰.۵	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۹۵
۳۹.۸۳	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۹۶
۳۹.۵۶	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۹۷
۳۹.۳۹	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۹۸
۳۸.۹۴	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۹۹
۳۶.۷۸	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۰۰

۳۶.۰۶	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۱۰۱
۳۵.۲۸	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۱۰۲
۳۴.۳۹	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۳
۳۳.۵۶	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۴
۳۲.۲۸	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۵
۳۲	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۶
۲۸.۲۸	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۱۰۷
۲۶.۵	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰۸
۲۶.۳۹	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۱۰۹
۲۵.۶۷	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۱۰
۲۳.۳۹	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۱۱۱
۱۰.۴۴	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۴۵ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت زیربنایی مربوط به موارد زیر است:

۱. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان
۲. در شش ماه گذشته نداشتن احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی
۳. مفید و سودمند بودن کار من برای جامعه
۴. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۵. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع
۶. داشتن احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم
۷. پرهزینه بودن ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت زیربنایی مربوط به موارد زیر است:

۱. به تاخیر ننداختن و ضایف کارکنان به منزله ضربه به سازمان
۲. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۳. حقوق و مزایای دریافتی من مشابه سازمان های دیگر بودن
۴. استفاده ابزاری سازمانم از من
۵. نداشتن احساس و حوصله، شوق و علاقه لازم برای انجام کارها
۶. خسته کننده و کسل کننده بودن کار من

❖ مدیران حوزه شهردار

جدول شماره ۵۴۶: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت مدیران حوزه شهردار

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۸۱.۲۵
۲	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۸۱.۲۵
۳	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۸۱.۲۵
۴	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۸۱.۲۵
۵	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۸۱.۲۵
۶	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۷.۳۸
۷	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۷۷.۳۸
۸	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب استو آداب معاشرت را رعایت و حرمت زبردستان را نگه میدارد.	۷۷.۳۸
۹	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۷۷.۳۸
۱۰	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۷.۳۸
۱۱	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۷۷.۳۸
۱۲	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۷۷.۳۸
۱۳	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۷۷.۳۸
۱۴	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۷۷.۳۸
۱۵	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۷۷.۳۸
۱۶	همکاران و زبردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۷۷.۳۸
۱۷	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۷۷.۳۸
۱۸	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۷۰
۱۹	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۷۰
۲۰	همکارانم احساس مسئولیت دارندو فعال و سخت کوش هستند.	۷۰
۲۱	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۷۰
۲۲	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۷۰
۲۳	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۷۰
۲۴	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۷۰
۲۵	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۷۰
۲۶	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۷۰
۲۷	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۷۰
۲۸	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۷۰
۲۹	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۷۰
۳۰	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۷۰
۳۱	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۷۰
۳۲	تصمیم-هایی که اخیراً گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۷۰
۳۳	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۷۰
۳۴	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۷۰

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۷۰	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۳۵
۷۰	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۳۶
۷۰	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۳۷
۷۰	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می-کنم.	۳۸
۷۰	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۳۹
۷۰	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۴۰
۷۰	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۴۱
۷۰	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۴۲
۷۰	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۴۳
۷۰	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۴۴
۷۰	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۴۵
۷۰	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۴۶
۷۰	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۴۷
۷۰	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۴۸
۷۰	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۴۹
۷۰	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۵۰
۷۰	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۵۱
۶۱.۶۳	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۵۲
۶۱.۶۳	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۵۳
۶۱.۶۳	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۵۴
۶۱.۶۳	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۵۵
۶۱.۶۳	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۵۶
۶۱.۶۳	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۵۷
۶۱.۶۳	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۵۸
۶۱.۶۳	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۵۹
۶۱.۶۳	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۰
۶۱.۶۳	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۶۱
۶۱.۶۳	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۶۲
۶۱.۶۳	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۶۳
۶۱.۶۳	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعا پاسخ می دهند.	۶۴
۵۸.۸۸	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۵
۵۸.۸۸	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق دارم توصیف می کنم.	۶۶
۵۶	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۶۷
۵۶	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۶۸
۵۶	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۶۹
۵۵.۸۸	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۷۰
۵۵.۸۸	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۷۱
۵۵.۸۸	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۷۲
۵۵.۸۸	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۷۳

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۷۴	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۵۵.۸۸
۷۵	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۵۵.۸۸
۷۶	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۵۵.۸۸
۷۷	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومیید کننده به ذهن من خطوط نمی-کند.	۵۵.۸۸
۷۸	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۵۵.۸۸
۷۹	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۵۵.۸۸
۸۰	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۵۵.۸۸
۸۱	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۵۵.۸۸
۸۲	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۵۵.۸۸
۸۳	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۵۵.۸۸
۸۴	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۵۱.۷۵
۸۵	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۴۸.۱۳
۸۶	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۴۷.۶۳
۸۷	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۴۵.۱۳
۸۸	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۳۸.۲۵
۸۹	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۳۷.۷۵
۹۰	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۳۳.۵
۹۱	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۳۳.۵
۹۲	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۳۱.۵
۹۳	کارکنان وقتی با فردی خصوصت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۳۰
۹۴	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۲۸.۳۸
۹۵	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۲۸.۳۸
۹۶	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۲۸.۳۸
۹۷	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۲۷.۷۵
۹۸	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۲۷.۷۵
۹۹	قبلا خیلی به کار اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۲۷.۷۵
۱۰۰	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۲۰
۱۰۱	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۲۰
۱۰۲	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۴.۲۵
۱۰۳	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۱۴.۲۵
۱۰۴	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۴.۲۵
۱۰۵	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۴.۲۵
۱۰۶	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۴.۲۵
۱۰۷	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۴.۲۵
۱۰۸	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۴.۲۵
۱۰۹	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰.۱۳
۱۱۰	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰.۱۳
۱۱۱	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰.۱۳
۱۱۲	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۸.۵



با توجه به جدول شماره ۵۴۶ نتیجه می‌گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق مدیران حوزه شهردار با وضع موجود مربوط به موارد زیر است:

۱. مفید و سودمند بودن کار من برای جامعه
۲. تلاش برانگیز و خشنود کننده بودن کار من
۳. تعریف از سازمان همانند تعریف از من است
۴. عضو سازمان بودن مایه افتخار و بیانگر پایگاه اجتماعی من
۵. حساس بودن نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و علاقه مند بودن به شنیدن حرف های دیگران در مورد سازمانم
۶. در دسترس بودن سرپرستم
۷. تحسین و تشویق سرپرستم از کار خوب
۸. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم ورعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان
۹. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۱۰. کم حوصله بودن و تندمزاج و عصبانی بودن
۱۱. بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد بودن همکارانم
۱۲. مشوق بودن همکارانم و ایجاد انگیزه کاردر من
۱۳. به خوبی انجام دادن کارها در شش ماه گذشته و خشنود بودن از کیفیت و نحوه انجام کارهایم
۱۴. توصیف مافوق-ها و همکارانم از من بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند
۱۵. مناسب بودن ساعت کاری من و صرف کردن زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام
۱۶. متعهد بودن همکاران و زیردستانم به انجام کار
۱۷. داشتن یک دوست صمیمی در محیط کار

با توجه به جدول شماره ۵۴۶ نتیجه می‌گیریم که کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در مدیران حوزه شهردار مربوط به موارد زیر است:

۱. پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر بودن همکارانم
۲. تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی بودن همکارانم
۳. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان

۴. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

❖ معاونت مالی اقتصادی

جدول شماره ۵۴۷: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت معاونت مالی اقتصادی

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۷۶.۱۴
۲	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۷۶.۱۴
۳	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۷۶.۱۴
۴	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۷۴.۶۴
۵	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۷۴.۵۳
۶	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۳.۳۹
۷	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۷۳.۰۸
۸	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۳.۰۸
۹	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۳.۰۸
۱۰	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۳.۰۸
۱۱	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۷۳.۰۸
۱۲	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۷۲.۷۵
۱۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۷۲.۳۹
۱۴	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۷۲.۰۶
۱۵	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۷۱.۷۸
۱۶	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۷۱.۲۲
۱۷	مشتاخانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۷۱.۲۲
۱۸	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۷۰.۶۱
۱۹	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۷۰.۴۲
۲۰	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۶۹.۹۴
۲۱	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۶۹.۶۱
۲۲	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۶۹.۵۳
۲۳	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۶۹.۰۳
۲۴	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۶۹.۰۳
۲۵	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۶۸.۴۷
۲۶	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۶۸.۴۷
۲۷	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۶۷.۶۴
۲۸	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۶۷.۵۸
۲۹	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۶۷.۴۷
۳۰	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۶۷.۴۷

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۷.۴۷	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۳۱
۶۷.۴۲	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۳۲
۶۷.۴۲	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۳۳
۶۷.۴۲	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۳۴
۶۷.۴۲	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۳۵
۶۷.۴۲	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۳۶
۶۷.۴۲	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۳۷
۶۷.۴۲	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۳۸
۶۷.۴۲	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۳۹
۶۷.۴۲	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۴۰
۶۷.۱۷	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۴۱
۶۷.۱۴	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۴۲
۶۶.۸۳	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۴۳
۶۶.۵۸	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۴۴
۶۶.۵۸	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۴۵
۶۶.۲۵	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۴۶
۶۵.۷۲	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۴۷
۶۵.۲۸	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۴۸
۶۵.۲۸	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۴۹
۶۵.۰۳	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۵۰
۶۵	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۵۱
۶۴.۹۲	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۵۲
۶۴.۶۴	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۵۳
۶۴.۶۴	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۵۴
۶۴.۶۴	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۵۵
۶۴.۶۴	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۵۶
۶۴.۶۴	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۵۷
۶۴.۶۴	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۵۸
۶۴.۲۲	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۵۹
۶۴.۱۷	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۶۰
۶۳.۳۹	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۶۱
۶۳.۳۶	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعا پاسخ می دهند.	۶۲
۶۳.۲۸	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۶۳
۶۳.۲۸	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۶۴
۶۳.۲۸	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۶۵
۶۲.۷۵	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۶۶
۶۲.۵۶	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۶۷
۶۲.۵	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۶۸
۶۲.۵	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۶۹

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۲.۵	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۷۰
۶۲.۵	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۷۱
۶۱.۶۴	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۷۲
۶۱.۱۷	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۷۳
۶۱.۱۷	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۷۴
۶۰	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۷۵
۵۹.۲۸	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۷۶
۵۹.۰۸	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۷۷
۵۸.۹۲	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۷۸
۵۸.۷۲	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۷۹
۵۸	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۸۰
۵۴.۱۴	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۸۱
۵۳.۹۲	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۸۲
۵۲.۱۱	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۸۳
۴۹.۹۲	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۸۴
۴۷.۷۸	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۵
۴۷.۶۷	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۸۶
۴۶.۳۳	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۷
۴۰.۴۷	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۸
۳۹.۵۸	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۸۹
۳۷.۷۸	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۰
۳۲.۶۹	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۹۱
۳۱.۵۳	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۹۲
۳۰.۹۲	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۳
۳۰.۳۳	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۴
۳۰.۰۸	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۵
۲۸.۸۲	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۹۶
۲۷.۴۴	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۷
۲۵.۸۳	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۹۸
۲۵.۱۷	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۹
۲۵.۰۶	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۰
۲۴.۲۸	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۱
۲۳.۲۵	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۲
۲۲.۳۳	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۰۳
۲۱.۷۵	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۱۰۴
۱۸.۱۱	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۰۵
۱۷.۴۲	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۶
۱۷.۳۱	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۷
۱۶.۵۸	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۰۸

۱۶.۴۴	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰۹
۱۵.۴۷	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۱۰
۱۴.۴۴	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۱۱
۷.۸۶	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۴۷ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت مالی اقتصادی مربوط به موارد زیر است:

۱. مفید و سودمند بودن کار من برای جامعه
۲. مشورت سرپرستم برای انجام کار با من دادن آزادی عمل به من در حیطه کاری
۳. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۴. شرح دادن کامل سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد
۵. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان

و کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت مالی اقتصادی مربوط به موارد زیر است:

۱. رواج شایعات دروغ کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۲. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۳. تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی بودن همکارانم
۴. پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر بودن همکارانم
۵. کسل کننده و خسته کننده بودن کار من

### ❖ معاونت خدمات شهرداری

جدول شماره ۵۴۸: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت معاونت خدمات شهرداری

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	کار من مفید و سود مند برای جامعه است.	۹۷.۲
۲	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۷۹.۱
۳	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۷۹.۱
۴	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۷۹.۱
۵	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۷۹.۱
۶	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۷۹.۱

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۷۹.۱	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷
۷۸.۹	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۸
۷۸.۹	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۹
۷۸.۹	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۱۰
۷۸.۹	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب استو آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۱۱
۷۸.۹	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۱۲
۷۸.۹	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۱۳
۷۶.۵	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۱۴
۷۶.۵	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۱۵
۷۰.۳	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۱۶
۷۰.۳	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۱۷
۷۰.۳	مشتاخانه تمایل دارم تا وقتی را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۱۸
۶۹.۸	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۱۹
۶۹.۸	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۲۰
۶۹.۸	همکارانم احساس مسئولیت دارندو فعال و سخت کوش هستند.	۲۱
۶۹.۸	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۲۲
۶۹.۸	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۲۳
۶۹.۸	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۲۴
۶۹.۸	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۲۵
۶۹.۸	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۲۶
۶۹.۸	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۲۷
۶۹.۸	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۲۸
۶۹.۸	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده-ام.	۲۹
۶۹.۸	تصمیم-هایی که اخیراً گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۳۰
۶۹.۸	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده-ام.	۳۱
۶۹.۸	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۳۲
۶۹.۸	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۳۳
۶۹.۸	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۳۴
۶۹.۸	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۳۵
۶۹.۸	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۳۶
۶۹.۸	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۳۷
۶۹.۸	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۳۸
۶۹.۸	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۳۹
۶۹.۸	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۴۰
۶۹.۸	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۴۱
۶۹.۸	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۴۲
۶۹.۸	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۴۳
۶۹.۸	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۴۴
۶۹.۸	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۴۵
۶۵.۶	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۴۶

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۷	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۶۱.۸
۴۸	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۶۱.۳
۴۹	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۶۱.۳
۵۰	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۶۱.۳
۵۱	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۶۱.۳
۵۲	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۶۱.۳
۵۳	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۶۱.۳
۵۴	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۱.۳
۵۵	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۶۱.۳
۵۶	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۱.۳
۵۷	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۶۱
۵۸	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۶۱
۵۹	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۱
۶۰	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۶۱
۶۱	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۶۱
۶۲	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۶۱
۶۳	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۶۱
۶۴	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۵۹.۸
۶۵	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۵۹.۳
۶۶	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۵۸.۷
۶۷	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۵۸.۷
۶۸	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۵۷
۶۹	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۵۶.۶
۷۰	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۵۶.۵
۷۱	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۵۶.۵
۷۲	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۵۶.۵
۷۳	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۵۶.۵
۷۴	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۵۶.۵
۷۵	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۵۳.۷
۷۶	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۵۲.۶
۷۷	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۵۲.۵
۷۸	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۵۲.۵
۷۹	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۵۲.۵
۸۰	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۵۲.۵
۸۱	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۵۲.۴
۸۲	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۵۱.۳
۸۳	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۵۰.۸
۸۴	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۴۹.۹

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۸.۱	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۸۵
۴۸.۱	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۸۶
۴۸.۱	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۸۷
۴۸.۱	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۸۸
۴۳.۳	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۸۹
۴۰.۵	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۹۰
۴۰.۲	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۱
۳۸.۲	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۹۲
۳۷	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۹۳
۳۳.۳	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۹۴
۳۳.۳	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۹۵
۳۱.۶	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	
۲۶.۱	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۷
۲۴.۹	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۸
۲۴.۹	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۹۹
۲۲.۸	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۰
۲۲.۸	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۱
۲۱.۷	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۱۰۲
۲۱.۷	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۳
۲۱.۷	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۴
۱۶.۱	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۵
۱۶.۱	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۰۶
۱۱.۷	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۷
۱۱.۷	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۱۰۸
۱۱.۷	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰۹
۱۱.۷	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۱۱۰
۱۱.۷	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۱۱
۷.۸	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۴۸ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت خدمات شهرداری مربوط به موارد زیر است:

۱. مفید و سودمند بودن کار من برای جامعه
۲. بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد بودن همکارانم
۳. ترجیح به انجام دادن کار به تنهایی به جای درخواست از دیگران
۴. بهترین حالت برای من حضور در صبح زود در سرکار
۵. زود به سرکار رفتن و آماده کردن وسایل



۶. به خوبی انجام دادن انتظاراتی که در سازمان از من می رود
۷. تعریف از سازمان به منزله تعریف از من است
۸. همیشه در دسترس بودن سرپرستم
۹. مشورت سرپرستم با من برای انجام کار و دادن آزادی عمل به من در حیطه کاری
۱۰. تشویق سرپرستم از کار خوب
۱۱. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان
۱۲. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۱۳. شرح دادن کامل سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت خدمات شهرداری مربوط به موارد زیر است:

۱. پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر بودن همکارانم
۲. در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.
۳. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۴. عدم حوصله و شوق و اشتیاق برای انجام کارها
۵. زیاد خسته شدن از کار و عدم توانایی رسیدگی به خانواده
۶. کسل کننده و خسته کننده بودن کار من

### ❖ معاونت شهرسازی

جدول شماره ۵۴۹: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت معاونت شهرسازی

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۸۴.۶۴
۲	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۸۰.۶۸
۳	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۸۰.۶۸
۴	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۷۷.۹۱
۵	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۷۷.۰۵
۶	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۷۷.۰۵
۷	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۶.۴۱

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۷۳.۱۴	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۸
۷۲.۸۶	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۹
۷۲.۷۷	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۱۰
۷۲.۷۳	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۱۱
۷۲.۴۱	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۱۲
۷۲.۴۱	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۱۳
۷۲.۴۱	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۱۴
۷۲.۳۶	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۱۵
۷۲.۳۶	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۱۶
۷۲.۳۲	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۱۷
۷۲.۲۳	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۱۸
۷۲.۰۹	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۱۹
۶۸.۷۳	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۲۰
۶۸.۷۳	مشتاخانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۲۱
۶۸.۵۵	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۲۲
۶۸.۵	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۲۳
۶۸.۵	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۲۴
۶۸.۴۵	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۲۵
۶۸.۴۵	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۲۶
۶۸.۴۵	در حال حاضر، سازمانم را ترک نمی-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۲۷
۶۸.۱۸	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۲۸
۶۸.۰۵	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۲۹
۶۸.۰۵	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۳۰
۶۸.۰۵	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق دارم توصیف می کنم.	۳۱
۶۸.۰۵	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۳۲
۶۷.۰۹	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۳۳
۶۷.۰۹	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۳۴
۶۶.۳۲	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۳۵
۶۶.۳۲	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۳۶
۶۴.۸۲	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۳۷
۶۴.۷۷	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۳۸
۶۴.۷۷	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۳۹
۶۴.۷۷	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۴۰
۶۴.۷۷	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۴۱
۶۴.۷۷	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعا پاسخ می دهند.	۴۲
۶۴.۷۳	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۴۳
۶۴.۵۵	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۴۴
۶۴.۴۱	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۴۵
۶۴.۴۱	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۴۶

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۷	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.
۴۸	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.
۴۹	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.
۵۰	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.
۵۱	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.
۵۲	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.
۵۳	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.
۵۴	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.
۵۵	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.
۵۶	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.
۵۷	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.
۵۸	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.
۵۹	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.
۶۰	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.
۶۱	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.
۶۲	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.
۶۳	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.
۶۴	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.
۶۵	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.
۶۶	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.
۶۷	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.
۶۸	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.
۶۹	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.
۷۰	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.
۷۱	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.
۷۲	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.
۷۳	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.
۷۴	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.
۷۵	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.
۷۶	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.
۷۷	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.
۷۸	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.
۷۹	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.
۸۰	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.
۸۱	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.
۸۲	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.
۸۳	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.
۸۴	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.
۸۵	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۶.۴۵	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۸۶
۴۴.۸۶	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۸۷
۴۳.۵	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۸۸
۴۳.۰۵	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۸۹
۳۹.۵	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۹۰
۳۹.۱۸	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۱
۳۶.۹۱	سازمانم دارای سیستم پرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۹۲
۳۶.۸۲	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۳
۳۲.۳۶	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۹۴
۳۱.۲۳	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی-کنم.	۹۵
۳۱.۰۵	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می-کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می-دهند.	
۳۰.۶۸	ساعت کار من به گونه ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۷
۳۰	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۹۸
۲۹.۸۶	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۹۹
۲۹.۸۶	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۰۰
۲۵.۳۶	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۱۰۱
۲۵.۲۷	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۲
۲۵.۱۸	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می-کنند.	۱۰۳
۲۳.۳۶	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه ای است.	۱۰۴
۲۱.۳۶	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۵
۲۰.۱۸	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می-کند.	۱۰۶
۲۰.۰۵	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۱۰۷
۱۹.۶۴	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۸
۱۷.۷۳	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی-اندازند.	۱۰۹
۱۵.۵۹	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می-زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می-دهند.	۱۱۰
۱۵.۴۵	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۱۱
۱۲	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۴۹ نتیجه می-گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت شهرسازی مربوط به موارد زیر است:

۱. همیشه در دسترس بودن سرپرستم
۲. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان
۳. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۴. مفید و سود مند کار من برای جامعه
۵. تلاش برانگیز و خشنود کننده بودن کار من

۶. تحسین و تشویق سرپرستم از کار خوب

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در معاونت شهرسازی مربوط به موارد زیر است:

۱. تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی بودن همکارانم
۲. به تاخیر ننداختن و ضایف کارکنان به منزله ضربه به سازمان
۳. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان، و دادن اطلاعات نادرست به مقامات مافوق
۴. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۵. کسل کننده و خسته کننده بودن کار من

### ❖ سازمان مدیریت آرامستان های شهرداری یزد

جدول شماره ۵۵۰: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان مدیریت آرامستان های شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۹۱.۳۳
۲	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۹۱.۳۳
۳	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۹۱.۳۳
۴	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۹۱.۳۳
۵	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۸۴.۳۳
۶	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۸۰
۷	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۸۰
۸	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۷۹.۵
۹	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۷۹.۵
۱۰	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۷۸.۵
۱۱	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۷۵.۱۷
۱۲	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۷۴.۸۳
۱۳	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۷۴.۸۳
۱۴	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۷۴.۸۳
۱۵	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۷۴.۸۳
۱۶	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۷۴.۸۳
۱۷	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۷۴.۸۳
۱۸	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۷۴.۸۳
۱۹	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۷۴.۸۳
۲۰	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۷۴.۸۳

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۲۱	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۷۴.۸۳
۲۲	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۷۴.۸۳
۲۳	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۷۴.۸۳
۲۴	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۷۴.۸۳
۲۵	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۷۴.۸۳
۲۶	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۷۴.۸۳
۲۷	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۷۰.۱۷
۲۸	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۶۷.۸۳
۲۹	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۶۷.۸۳
۳۰	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۶۷.۸۳
۳۱	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۶۷.۸۳
۳۲	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۶۷.۸۳
۳۳	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۶۷.۸۳
۳۴	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۶۷.۸۳
۳۵	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۶۷.۸۳
۳۶	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۶۷.۸۳
۳۷	همکاران و زبردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۶۷.۸۳
۳۸	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۶۶.۳۳
۳۹	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۶۶.۳۳
۴۰	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۶۶.۳۳
۴۱	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۶.۳۳
۴۲	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۶۶.۳۳
۴۳	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۶۶.۳۳
۴۴	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۶۳
۴۵	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۶۳
۴۶	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۳
۴۷	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۶۳
۴۸	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۶۳
۴۹	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۶۲
۵۰	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۲
۵۱	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۶۲
۵۲	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۵۹.۸۳
۵۳	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۵۹.۸۳
۵۴	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۵۹.۳۳
۵۵	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۵۹.۳۳
۵۶	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۵۹.۳۳
۵۷	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۵۹.۳۳
۵۸	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۵۸.۱۷
۵۹	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۵۲.۸۳

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۱.۵	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۶۰
۵۱.۱۷	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۶۱
۵۱.۱۷	ساعت کار من به گونه ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۶۲
۴۹.۸۳	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۶۳
۴۹.۸۳	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطة کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۶۴
۴۹.۸۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۶۵
۴۹.۸۳	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۶۶
۴۹.۸۳	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۶۷
۴۹.۸۳	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۶۸
۴۹.۸۳	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۶۹
۴۹.۸۳	ما فوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۷۰
۴۹.۸۳	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۷۱
۴۹.۸۳	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۷۲
۴۹.۸۳	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۳
۴۹.۸۳	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۷۴
۴۹.۶۷	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۷۵
۴۹.۶۷	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۷۶
۴۹.۶۷	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۷۷
۴۹.۶۷	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۷۸
۴۹.۶۷	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۷۹
۴۸.۳۳	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۰
۴۶.۵	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۸۱
۴۶.۳۳	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۸۲
۴۴.۳۳	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۸۳
۴۳.۸۳	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۸۴
۴۲.۶۷	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۸۵
۴۱.۳۳	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۸۶
۴۰.۵	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۸۷
۳۸.۳۳	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۸۸
۳۶.۸۳	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۸۹
۳۶.۶۷	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۰
۳۶.۱۷	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۹۱
۳۳.۱۷	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۹۲
۳۳.۱۷	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۹۳
۳۳.۱۷	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۹۴
۳۳.۱۷	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۹۵
۳۳.۱۷	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۹۶
۳۳.۱۷	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۹۷
۳۳.۱۷	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۹۸

۳۳.۱۷	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۹۹
۳۳.۱۷	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۱۰۰
۳۳.۱۷	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۱۰۱
۳۳.۱۷	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۱۰۲
۳۳.۱۷	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۱۰۳
۳۳.۱۷	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۱۰۴
۳۳.۱۷	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۱۰۵
۳۳.۱۷	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۶
۳۳	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۱۰۷
۳۱.۳۳	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۸
۲۷.۳۳	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۱۰۹
۲۷.۳۳	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۱۱۰
۲۷.۳۳	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۱۱۱
۲۱.۸۳	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۰ نتیجه می‌گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان مدیریت آرامستان های شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. خستگی زیاد و عدم توانایی رسیدگی به خانواده
۲. ماندن در سرکار تا پایان یافتن کار حتی بدون دریافت پول
۳. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع
۴. تمایل داشتن به دراختیار گذاشتن وقت برای همکاران و کمک به آن ها
۵. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان مدیریت آرامستان های شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. عادلانه بودن حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم
۲. مشابه بودن حقوق و مزایای دریافتی من به سازمان-های دیگر
۳. قدردانی از من در هفته گذشته برای انجام کار خوب
۴. پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر همکارانم



❖ سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد

جدول شماره ۵۵۱: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زبردستان را نگه میدارد.	۸۲.۰۴
۲	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۸۲.۰۴
۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۸۱.۰۴
۴	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۸۰.۱۲
۵	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۷۹.۱۴
۶	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۷۸.۳
۷	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۷۸.۲
۸	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۷.۴۵
۹	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۶.۷۸
۱۰	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۷۵.۶۱
۱۱	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۲.۵۲
۱۲	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتی را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۷۲.۵
۱۳	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۷۲.۴۸
۱۴	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۷۱.۵۲
۱۵	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۷۰.۶۴
۱۶	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۰.۶۲
۱۷	معمولاً کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۷۰.۴۸
۱۸	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۷۰.۴۵
۱۹	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۶۹.۷
۲۰	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۶۹.۶۶
۲۱	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۶۹.۶
۲۲	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۶۹.۱۵
۲۳	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۶۸.۷۷
۲۴	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۸.۷۶
۲۵	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۶۸.۷۶
۲۶	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۶۸.۷۶
۲۷	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۶۸.۷۵
۲۸	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۶۸.۷۵
۲۹	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۸.۷۱
۳۰	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۶۸.۶۵
۳۱	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۶۸.۵۷
۳۲	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۶۸.۰۹
۳۳	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۶۸.۰۷
۳۴	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۶۷.۹

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۷.۸۶	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۳۵
۶۷.۷۵	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۳۶
۶۷.۷۴	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۳۷
۶۷.۷۴	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۳۸
۶۷.۶۶	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۳۹
۶۷.۶۶	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۴۰
۶۷.۶۳	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۴۱
۶۷.۳۴	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۴۲
۶۶.۹۳	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۴۳
۶۶.۸۵	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۴۴
۶۶.۸۳	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۴۵
۶۶.۸	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۴۶
۶۶.۷۵	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۴۷
۶۶.۷۲	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۴۸
۶۶.۷۱	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۴۹
۶۶.۶۷	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۵۰
۶۶.۶۲	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۵۱
۶۶.۵۷	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۵۲
۶۵.۸۵	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۵۳
۶۵.۷۴	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۵۴
۶۵.۷۴	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۵۵
۶۵.۴۷	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۵۶
۶۵.۳۹	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۵۷
۶۴.۹۳	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۵۸
۶۴.۹۳	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۵۹
۶۴.۹۲	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۶۰
۶۴.۹۲	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۱
۶۴.۹۱	ما فوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۶۲
۶۴.۸۵	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۶۳
۶۴.۸۴	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۶۴
۶۴.۸۲	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۶۵
۶۴.۵۳	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۶۶
۶۳.۹۲	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۶۷
۶۳.۸۲	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۶۸
۶۳.۵۱	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۶۹
۶۳.۲۴	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۷۰
۶۳.۲	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۷۱
۶۳.۱۲	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۷۲
۶۳.۰۵	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۷۳

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۲.۹۲	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۷۴
۶۲.۷	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۷۵
۶۲.۳۸	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۷۶
۶۲.۲۸	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۷۷
۶۲.۲۸	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۷۸
۶۲.۲۴	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۷۹
۶۲	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۸۰
۶۱.۹	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۸۱
۶۱.۰۷	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۸۲
۵۹.۷۵	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۸۳
۵۸.۳۲	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۸۴
۵۶.۶۴	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۸۵
۴۸.۴۳	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۶
۴۸.۳۹	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۷
۴۵.۹۸	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۸
۴۴.۸۹	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۹
۲۴.	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۰
۲۲.۳۹	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۱
۲۱.۸۵	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۹۲
۲۱.۷۳	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۹۳
۲۱.۵	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۹۴
۱۹.۵۱	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۹۵
۱۹.۱۷	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۹۶
۱۹.۰۹	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۹۷
۱۸.۴۹	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۹۸
۱۸.۳۹	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۹۹
۱۷.۰۵	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۰
۱۶.۷۲	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۱۰۱
۱۶.۷	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۱۰۲
۱۵.۶۲	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۰۳
۱۵.۱۳	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۴
۱۵.۰۸	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۱۰۵
۱۲.۷۶	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۰۶
۱۲.۲۷	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۷
۱۱.۶	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۸
۱۱.۳۷	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۹
۱۰.۰۳	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۱۰
۹.۹	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۱
۷.۴۱	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۱ نتیجه می‌گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان
۲. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۳. تحسین و تشویق سرپرستم از کار خوب
۴. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. به دلیل خستگی، به خوبی ایفا نکردن نقش های زندگی
۲. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان و دادن اطلاعات نادرست به مقامات مافوق
۳. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۴. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت
۵. کسل کننده و خسته کننده کار من

### ❖ شهرداری منطقه یک

جدول شماره ۵۵۲: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت شهرداری منطقه یک

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می‌دهند.	۹۸.۶۳
۲	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق دارم توصیف می‌کنم.	۹۱.۴۲
۳	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتی را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۹۱.۲۹
۴	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می‌کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۸۷.۷۱
۵	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می‌دهم.	۸۷.۶۷

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۸۴.۱۳	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۶
۸۴.۰۴	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۷
۸۴	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۸
۸۱.۵۸	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۹
۸۰.۴۲	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۱۰
۸۰.۳۳	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۱۱
۸۰.۳۳	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۱۲
۸۰.۳۳	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۱۳
۷۶.۷۱	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۱۴
۷۶.۷۱	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۱۵
۷۶.۷۱	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۱۶
۷۶.۷۱	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۱۷
۷۶.۷۱	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۱۸
۷۳.۲۱	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۱۹
۷۳.۲۱	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۲۰
۷۳.۲۱	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۲۱
۷۳.۱۷	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۲۲
۷۳.۱۷	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۲۳
۷۳.۱۷	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۲۴
۷۳.۱۷	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۲۵
۷۳.۱۳	کار من مفید و سود مند برای جامعه است.	۲۶
۷۳.۱۳	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۲۷
۷۳.۰۸	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۲۸
۷۳.۰۴	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۲۹
۷۳.۰۴	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۳۰
۷۲.	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۳۱
۷۱.۶۷	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۳۲
۶۹.۵۴	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۳۳
۶۹.۵۴	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۳۴
۶۹.۵	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۳۵
۶۹.۵	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۳۶
۶۹.۵	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۳۷
۶۹.۵	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۳۸
۶۹.۴۶	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۳۹
۶۹.۴۶	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۴۰
۶۶.۴۶	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب استو آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۴۱
۶۶.۲۹	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۴۲
۶۶.۲۵	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۴۳
۶۵.۹۲	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۴۴
۶۵.۹۲	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۴۵

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۶	در ماه‌های اخیر احساس می‌کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی‌کند.	۶۵.۸۸
۴۷	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می‌کنم.	۶۵.۸۸
۴۸	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۶۵.۸۳
۴۹	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۶۵.۸۳
۵۰	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۶۵.۸۳
۵۱	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۶۵.۶۷
۵۲	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می‌کند.	۶۵.۵۴
۵۳	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۶۴.۰۸
۵۴	تصمیم‌هایی که اخیراً گرفته‌ام به گونه‌ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۶۳.۰۴
۵۵	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می‌کنند.	۶۲.۲۵
۵۶	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می‌شود.	۶۲.۲۵
۵۷	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می‌دهند.	۶۲.۲۵
۵۸	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۶۲.۲۵
۵۹	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتاً مطلوب است.	۶۲.۲۵
۶۰	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۶۲.۲۵
۶۱	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می‌کنند.	۶۲.۲۵
۶۲	به نظر می‌آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۶۲.۲۵
۶۳	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۶۲.۲۵
۶۴	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۶۲.۲۵
۶۵	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می‌شود و در کار خود غرق هستم.	۶۲.۰۸
۶۶	من تا زمانی در سرکار می‌مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۶۲.۰۴
۶۷	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۲
۶۸	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۶۲
۶۹	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۶۲
۷۰	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می‌کنم.	۶۲
۷۱	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی‌گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی‌دهند.	۵۸.۸۸
۷۲	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۵۸.۶۳
۷۳	وقتی از سرکار به خانه برمی‌گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۵۸.۴۶
۷۴	مسئولیت خانوادگی‌ام به گونه‌ای است که می‌توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۵۸.۴۶
۷۵	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می‌کنم.	۵۸.۴۶
۷۶	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی‌زند.	۵۸.۴۶
۷۷	هنگامیکه، مشغول به کار می‌شوم، گذشت زمان را حس نمی‌کنم و آنچه در پیرامونم رخ می‌دهد را فراموش می‌کنم.	۵۸.۴۶
۷۸	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۵۸.۴۲
۷۹	حقوق ماهیانه‌ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه‌ای است.	۵۴.۷۹
۸۰	سازمانم دارای سیستم‌پرداخت خوبی برای کارکنان می‌باشد و منافع کافی به کارکنان می‌رساند.	۵۴.۷۹
۸۱	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می‌شود.	۵۴.۷۹
۸۲	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده‌ام صرف می‌کنم.	۵۴.۷۹
۸۳	من ترجیح می‌دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۵۴.۷۹
۸۴	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۵۳.۵۸

۵۲.۲۱	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۸۵
۵۰.۵	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۸۶
۴۹.۳۳	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۷
۳۵.۷۱	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۸
۳۰.۵۸	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۹
۳۰.۰۸	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۰
۲۶.۸۳	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۱
۱۹.۶۷	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۲
۱۹.۶۷	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۹۳
۱۸.۳۳	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۹۴
۱۸.۳۳	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۹۵
۱۶.۴۲	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۶
۱۴.۵۴	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۹۷
۱۳.۶۳	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۹۸
۱۲.	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۹۹
۱۲.	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۰۰
۱۲.	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۱
۱۲.	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۱۰۲
۱۲.۱۳	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۳
۱۲.۱۳	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۱۰۴
۱۲.۱۳	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۱۰۵
۱۱.۲۱	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۶
۱۰.۳۳	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۷
۱۰.۲۵	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۸
۹.۴۲	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۹
۶.۷۵	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۱۰
۶.۷۵	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۱
۶.۷۱	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۲ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه یک مربوط به موارد زیر است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۲. توصیف من از سازمانم در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس دارم
۳. در اختیار قرار دادن وقتم برای همکارانم و کمک به آنها
۴. تعریف از سازمان به منزله تعریف از من است

۵. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه یک مربوط به موارد زیر است:

۱. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق دادن
۲. دادن شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۳. بدخلقی با مراجعین وقتی همکاران عصبانی هستند
۴. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان

### ❖ شهرداری منطقه دو

جدول شماره ۵۵۳: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت شهرداری منطقه دو

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۹۴.۴۶
۲	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۹۰.۹۲
۳	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۸۷.۱۳
۴	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۸۷.۱۳
۵	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریع پاسخ می دهند.	۸۵.۷۹
۶	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۸۵.۵
۷	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می دهد.	۸۵.۴۶
۸	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می کند.	۸۵.۴۶
۹	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۸۲.۳۳
۱۰	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۸۱.۵۴
۱۱	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۷۸.۷۵
۱۲	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۸.۵۸
۱۳	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می دهد.	۷۸.۱۷
۱۴	کار من مفید و سود مند برای جامعه است.	۷۷.۳۳
۱۵	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۷۶.۲۵
۱۶	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۷۵.۴۶
۱۷	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۵.۰۴
۱۸	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۴.۵۸
۱۹	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۷۳.۹۲
۲۰	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۱.۴۶



## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۲۱	تصمیم‌هایی که اخیراً گرفته‌ام به گونه‌ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۷۱.۲۵
۲۲	من تا زمانی در سرکار می‌مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۷۰.۸۸
۲۳	هنگامیکه، مشغول به کار می‌شوم، گذشت زمان را حس نمی‌کنم و آنچه در پیرامونم رخ می‌دهد را فراموش می‌کنم.	۷۰.۸۸
۲۴	معمولاً کمی زود به سرکار می‌روم تا همه چیز را آماده کنم.	۷۰.۸۸
۲۵	مافوق‌ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می‌کند توصیف می‌کنند.	۶۹.۰۸
۲۶	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می‌شود و در کار خود غرق هستم.	۶۸.۳۳
۲۷	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت‌هایی شده است.	۶۷.۷۹
۲۸	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۶۷.۷۱
۲۹	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده‌ام.	۶۷.۷۱
۳۰	مسئولیت خانوادگی‌ام به گونه‌ای است که می‌توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۶۷.۷۱
۳۱	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی‌زند.	۶۷.۷۱
۳۲	من موفقیت‌های سازمانم را موفقیت خودم می‌دانم.	۶۷.۷۱
۳۳	در این اواخر از فعالیت‌های روزانه‌ام لذت می‌برم و افکاری حاکی از بی‌ارزش بودن را تجربه نکرده‌ام.	۶۷.۶۷
۳۴	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می‌کنم.	۶۷.۰۴
۳۵	من با شغلم زندگی می‌کنم و هنگامیکه به سختی کار می‌کنم، خوشحالم.	۶۷.۰۴
۳۶	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۶۷.۰۴
۳۷	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۶۶.۶۷
۳۸	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۶۶
۳۹	من ترجیح می‌دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۶۵
۴۰	بسیار خوشحال می‌شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۶۵.۹۲
۴۱	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می‌باشد.	۶۵.۹۲
۴۲	احساس تکلیف اخلاقی می‌کنم که در سازمانم بمانم.	۶۵.۹۲
۴۳	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده‌ام صرف می‌کنم.	۶۵.۷۹
۴۴	در سال گذشته فرصت‌های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۵.۲۱
۴۵	اهداف و ارزش‌های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۶۵.۲۱
۴۶	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می‌کنم.	۶۵.۲۱
۴۷	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می‌کند.	۶۵.۲۱
۴۸	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۶۵
۴۹	انتظاراتی که در سازمان از من می‌رود را به خوبی می‌دانم.	۶۴.۴۲
۵۰	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۶۴.۴۲
۵۱	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۶۳.۸۸
۵۲	در حال حاضر، سازمانم را ترک نمی‌کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۶۳.۸۸
۵۳	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی‌کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می‌دهم.	۶۳.۸۸
۵۴	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می‌کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۶۳.۸۸
۵۵	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۶۳.۸۸
۵۶	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی‌حالی و بی‌رغبتی، بیماری و مریضی نداشته‌ام.	۶۳.۸۸
۵۷	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۶۳.۴۲
۵۸	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می‌شود.	۶۳.۳۸
۵۹	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۳.۳۳

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۰	در ماه‌های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته‌ام.	۶۱.۴۶
۶۱	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۱.۴۶
۶۲	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می‌کنم.	۶۱.۲۵
۶۳	در ماه‌های اخیر احساس می‌کنم افکار منفی و نومیید کننده به ذهن من خطور نمی‌کند.	۶۰.۱۷
۶۴	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۵۸.۵۴
۶۵	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی‌ام ایجاد می‌کند.	۵۸
۶۶	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۵۷.۸۸
۶۷	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۵۷.۷۵
۶۸	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می‌کنند.	۵۷.۵۸
۶۹	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۵۶.۷۱
۷۰	همکارانم احساس مسئولیت دارندو فعال و سخت کوش هستند.	۵۶.۵۸
۷۱	وقتی از سرکار به خانه برمی‌گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۵۶.۵۸
۷۲	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۵۶.۵
۷۳	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۵۶.۴۶
۷۴	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده‌ام صرف می‌کنم.	۵۵.۳۳
۷۵	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۵۵.۱۷
۷۶	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۵۵.۱۳
۷۷	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۵۲.۸۸
۷۸	در ماه های اخیر احساس نکرده‌ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۵۲.۳۸
۷۹	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می‌شود.	۵۰.۴۶
۸۰	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می‌دهند.	۴۹.۴۶
۸۱	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۴۹.۴۶
۸۲	حقوق ماهیانه‌ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه‌ای است.	۴۸.۴۶
۸۳	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۴۸.۳۸
۸۴	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۴۸.۱۳
۸۵	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۴۷.۸۸
۸۶	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۴۷.۱۷
۸۷	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۴۷.۱۳
۸۸	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۴۲.۷۱
۸۹	حقوق ماهیانه‌ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۳۸.۵۸
۹۰	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می‌باشد و منافع کافی به کارکنان می‌رساند.	۳۴.۴۶
۹۱	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می‌کنم و وقتی منتظر کسی می‌شوم، صبر و تحمل ندارم.	۳۳.۱۳
۹۲	بعضی وقت‌ها به فکر کار کردن در سازمان‌ها/شرکت‌های دیگر می‌افتم.	۳۲.۵
۹۳	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۳۲.۳۳
۹۴	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۲۸.۷۵
۹۵	حقوق ماهیانه‌ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۲۷.۴۶
	بعد از کار به اندازه ای خسته می‌شوم که نمی‌توانم کاری برای خانواده‌ام انجام دهم.	۲۶.۳۸
۹۷	جایگاه شغلی‌ام متناسب با شایستگی‌ها و قابلیت هایم نیست.	۲۵.۷۵
۹۸	ساعت کار من به گونه‌ای است که نمی‌توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۲۴.۶۳

۲۴.۲۵	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۹۹
۲۲.۱۳	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۱۰۰
۲۱.۰۸	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۱
۲۰.۳۳	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۱۰۲
۱۸.۷۱	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۰۳
۱۷.۹۲	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۴
۱۷.۲۱	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۵
۱۷.۱۷	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۰۶
۱۷.۱۳	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۷
۱۶	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۱۰۸
۱۴.۴۲	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۰۹
۱۳.۵۸	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۱۱۰
۱۳.۳۳	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۱۱
۱۱.۹۲	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۳ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه دو مربوط به موارد زیر است:

۱. در اختیار قرار دادن وقتم برای همکارانم و کمک به آنها
۲. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع
۳. همیشه در دسترس بودن سرپرستم
۴. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۵. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۶. انجام دادن فعالیت های خارج از حیطة وظایفم به منزله بهبود تصویر بیرونی سازمانم
۷. مشورت سرپرستم با من برای انجام کار و دادن آزادی عمل در حیطة کاری به من
۸. تحسین و تشویق سرپرستم از کار خوب

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه دو مربوط به موارد زیر است:

۱. بدخلقی همکاران با مراجعین وقتی عصبانی هستند
۲. کافی بودن حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام
۳. عصبانی نشدن وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند
۴. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان

❖ شهرداری منطقه سه

جدول شماره ۵۵۴: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت شهرداری منطقه سه

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۷۸.
۲	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۸.۹۳
۳	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریع پاسخ می دهند.	۷۶.۱۱
۴	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۵.۸۲
۵	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۵.۸۲
۶	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۷۵.۸۲
۷	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتی را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۷۲.۶۸
۸	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۷۲.۶۴
۹	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۷۲.۶۱
۱۰	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۷۲.۶۱
۱۱	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۲.۶۱
۱۲	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۷۲.۶۱
۱۳	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب استو آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۷۲.۶۱
۱۴	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۷۲.۶۱
۱۵	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۲.۶۱
۱۶	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۷۲.۶۱
۱۷	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۶۹.۵۴
۱۸	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۶۹.۵۴
۱۹	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۶۹.۵۴
۲۰	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۶۹.۵۴
۲۱	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۶۹.۵۴
۲۲	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۶۹.۵۴
۲۳	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۶۹.۵۴
۲۴	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۶۹.۵۴
۲۵	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۶۹.۵۴
۲۶	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۶۹.۵۴
۲۷	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۶۹.۵۴
۲۸	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۶۹.۵۴
۲۹	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۶۹.۵۴
۳۰	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۶۹.۵۴

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۹.۵۴	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهد که به بهبود تصویر بیرونی سازمان کمک می کند.	۳۱
۶۹.۵۴	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۳۲
۶۹.۵۴	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهد.	۳۳
۶۹.۵	من موفقیت های سازمان را موفقیت خودم می دانم.	۳۴
۶۹.۴۶	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می دهد.	۳۵
۶۶.۶۱	ارزش های من و ارزش های سازمان، بسیار مشابه هستند.	۳۶
۶۶.۳۹	حقوق ماهیانه ام با توجه به بودجه و امکانات سازمان سهم عادلانه ای است.	۳۷
۶۶.۳۹	سازمان دارای سیستم پرداخت خوبی برای کارکنان می باشد و منافع کافی به کارکنان می رساند.	۳۸
۶۶.۳۹	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۳۹
۶۶.۳۹	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۴۰
۶۶.۳۹	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می شود.	۴۱
۶۶.۳۹	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می شود.	۴۲
۶۶.۳۹	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۴۳
۶۶.۳۹	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۴۴
۶۶.۳۹	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۴۵
۶۶.۳۹	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۴۶
۶۶.۳۹	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می باشد.	۴۷
۶۶.۳۹	اگر سازمان را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می دهم.	۴۸
۶۶.۳۹	احساس تکلیف اخلاقی می کنم که در سازمان بمانم.	۴۹
۶۶.۳۹	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۵۰
۶۶.۳۹	به نظر من وفاداری به سازمان، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۵۱
۶۶.۳۹	در ماه های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته ام.	۵۲
۶۶.۳۹	در ماه های اخیر احساس نکرده ام که تحت استرس و فشار قرار دارم.	۵۳
۶۶.۳۹	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۵۴
۶۶.۳۹	تصمیم هایی که اخیرا گرفته ام به گونه ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۵۵
۶۶.۳۹	در این اواخر از فعالیت های روزانه ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۵۶
۶۶.۳۹	در ماه های اخیر احساس می کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی کند.	۵۷
۶۶.۳۹	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می کنم.	۵۸
۶۶.۳۹	مافوق ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می کند توصیف می کنند.	۵۹
۶۶.۳۹	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۶۰
۶۶.۳۹	هنگامیکه، مشغول به کار می شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۶۱
۶۶.۳۹	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۶۲
۶۶.۳۹	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۶۳
۶۶.۳۹	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۶۴
۶۶.۳۹	من با شغلم زندگی می کنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۶۵
۶۶.۳۹	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۶۶
۶۶.۳۹	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۶۷
۶۶.۳۹	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۸
۶۶.۳۹	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۶۹

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۶.۳۹	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۷۰
۶۶.۳۹	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۷۱
۶۶.۳۹	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۷۲
۶۶.۳۹	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۷۳
۶۶.۳۹	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۷۴
۶۶.۳۹	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۷۵
۶۶.۳۹	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۷۶
۶۶.۳۹	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۷۷
۶۶.۳۹	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۷۸
۶۵.۴۶	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۷۹
۶۵.۴۳	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۸۰
۶۲.۷۱	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۸۱
۶۲.۵۴	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۸۲
۶۲.۳۲	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۸۳
۶۲.۲۵	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۸۴
۶۰.۰۴	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۵
۵۷	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۶
۵۴.۵۷	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۸۷
۳۶.۷۱	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۸
۳۳.۰۴	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۹
۲۴.۲۹	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۰
۲۴	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۱
۲۳.۹۳	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۹۲
۲۰.۰۷	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۳
۱۶.۵۷	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۹۴
۱۶	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۹۵
۱۵.	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۹۶
۱۵.۷۹	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۹۷
۱۵.۷۹	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۹۸
۱۵.۵	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۹
۱۵.۲۹	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۰
۱۵.۱۸	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۱۰۱
۱۵.۰۴	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۰۲
۱۲.۵	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۳
۱۱.۸۹	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۱۰۴
۱۱.۸۹	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۰۵
۱۱.۱۸	ساعت کار من به گونه ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۰۶
۱۱.۱۸	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۷
۱۱.۰۴	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۸

۱۱۰۹	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۱۰۴
۱۱۰	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰۲۹
۱۱۱	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۸۸۶
۱۱۲	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۸۸۶

با توجه به جدول شماره ۵۵۴ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه سه مربوط به موارد زیر است:

۱. یقین داشتن به ترک نکردن سازمان محل خدمتم
۲. تعریف از سازمان به منزله تعریف از من است
۳. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۴. عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار بودن من
۵. حساس بودن نسبت به سازمانم و دانستن افکار مردم درمورد سازمانم
۶. تعلق داشتن من به سازمانم قالب خانواده بزرگ

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه سه مربوط به موارد زیر است:

۱. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۲. ترویج دادن شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۳. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

#### ❖ شهرداری منطقه چهار

جدول شماره ۵۵۵: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت شهرداری منطقه چهار

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۹۰.۴
۲	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۸۲.۰۵
۳	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۸۲.۰۵
۴	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۸۲.۰۵
۵	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۸۲.۰۵
۶	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۷.۶
۷	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۷۵.۱

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۷۳.۵۵	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۸
۷۳.۳۵	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۹
۷۳.۳۵	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۱۰
۷۳.۳۵	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۱۱
۷۳.۳۵	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۱۲
۷۳.۳۵	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۱۳
۷۳.۳۵	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۱۴
۷۳.۳۵	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۱۵
۷۳.۳۵	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۱۶
۷۳.۳	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۱۷
۷۳.۱۵	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۱۸
۷۲.۷۵	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۱۹
۷۲.۷۵	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خیره، ماهر و باهوش است.	۲۰
۷۲.۶	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۲۱
۷۱	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۲۲
۷۱	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۲۳
۶۹.۴۵	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۲۴
۶۹.۰۵	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۲۵
۶۹.۰۵	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۲۶
۶۹.۰۵	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۲۷
۶۹.۰۵	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۲۸
۶۹.۰۵	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۲۹
۶۹.۰۵	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۳۰
۶۹.۰۵	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۳۱
۶۹.۰۵	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۳۲
۶۹.۰۵	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۳۳
۶۹.۰۵	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۳۴
۶۹.۰۵	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۳۵
۶۹.۰۵	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۳۶
۶۹.۰۵	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۳۷
۶۸.۶	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۳۸
۶۸.۵	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۳۹
۶۸.۵	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۴۰
۶۸.۴۵	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۴۱
۶۸.۴۵	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۴۲
۶۸.۳	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۴۳
۶۸.۳	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۴۴
۶۸.۳	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۴۵
۶۵.۰۵	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۴۶



## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۷	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.
۴۸	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطة کاری به من آزادی عمل می-دهد.
۴۹	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.
۵۰	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.
۵۱	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.
۵۲	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.
۵۳	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.
۵۴	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.
۵۵	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.
۵۶	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.
۵۷	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.
۵۸	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.
۵۹	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.
۶۰	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.
۶۱	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.
۶۲	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.
۶۳	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.
۶۴	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.
۶۵	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.
۶۶	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.
۶۷	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.
۶۸	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.
۶۹	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.
۷۰	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.
۷۱	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.
۷۲	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.
۷۳	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.
۷۴	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.
۷۵	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.
۷۶	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.
۷۷	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.
۷۸	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.
۷۹	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.
۸۰	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.
۸۱	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.
۸۲	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.
۸۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.
۸۴	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.
۸۵	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.

۴۸.۸۵	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۸۶
۴۶.۲	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۷
۴۴.۶	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۸۸
۳۶.۹۵	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۸۹
۳۱.۷۵	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۹۰
۳۰.۵	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۱
۲۷.۸	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۲
۲۵.۷	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۹۳
۲۵	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۴
۲۳.۶	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۹۵
۲۰.۴۵	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	
۲۰.۴۵	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۷
۱۹.۷۵	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۹۸
۱۹.۲۵	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۹
۱۷.۳۵	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۱۰۰
۱۷.۱۵	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۱
۱۶.۴	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۰۲
۱۶.۲	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۰۳
۱۵.۱۵	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۴
۱۵.۱۵	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۵
۱۴.۰۵	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۶
۱۲.۷۵	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۱۰۷
۱۱.۹	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۰۸
۱۱.۹	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۰۹
۱۱.۷	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۱۰
۱۰.۶	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۱۱
۹.۹۵	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۵ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه چهار مربوط به موارد زیر است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۲. تعریف از سازمان به منزله تعریف از من است
۳. عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار بودن من
۴. حساس بودن نسبت به سازمانم و دانستن افکار مردم درمورد سازمانم
۵. تعلق داشتن من به سازمانم قالب خانواده بزرگ

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه چهار مربوط به موارد زیر است:

۱. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۲. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت
۳. پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر بودن همکارانم
۴. خستگی شدید از کار و عدم توانایی رسیدگی به امور خانواده
۵. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان

### ❖ شهرداری منطقه پنج (بافت تاریخی)

جدول شماره ۵۵۶: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت شهرداری منطقه پنج

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۹۴.۹
۲	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۸۶.۳
۳	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۸۶.۳
۴	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۸۲
۵	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۸۲
۶	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۸۲
۷	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۸۲
۸	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۷۷.۵۵
۹	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده ام صرف می کنم.	۷۳.۷
۱۰	من ترجیح می دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۷۳.۷
۱۱	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۷۳.۵۵
۱۲	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می کنم.	۷۳.۵۵
۱۳	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته ام.	۷۳.۵۵
۱۴	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۳.۱۵
۱۵	در ماه های اخیر احساس نکرده ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۶۹.۲۵
۱۶	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۶۹.۲۵
۱۷	تصمیم هایی که اخیراً گرفته ام به گونه ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۶۹.۲۵
۱۸	در این اواخر از فعالیت های روزانه ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۶۹.۲۵
۱۹	در ماه های اخیر احساس می کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی کند.	۶۹.۲۵
۲۰	مافوق ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می کند توصیف می کنند.	۶۹.۲۵
۲۱	وقتی از سرکار به خانه برمی گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۶۹.۲۵
۲۲	مسئولیت خانوادگی ام به گونه ای است که می توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۶۹.۲۵
۲۳	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می کنم.	۶۹.۲۵

۶۹.۲۵	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۲۴
۶۹.۲۵	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۲۵
۶۹.۲۵	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۲۶
۶۹.۲۵	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۲۷
۶۹.۲۵	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۲۸
۶۹.۲۵	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۲۹
۶۹.۲۵	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۳۰
۶۹.۲۵	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۳۱
۶۹.۲۵	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۳۲
۶۹.۱۵	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۳۳
۶۹.۱۵	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۳۴
۶۹.۱۵	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زبردستان را نگه میدارد.	۳۵
۶۹.۱۵	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۳۶
۶۹.۱۵	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۳۷
۶۹.۱۵	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۳۸
۶۹.۱۵	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۳۹
۶۹.۱۵	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۴۰
۶۹.۰۵	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۴۱
۶۹.۰۵	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۴۲
۶۹.۰۵	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۴۳
۶۹.۰۵	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۴۴
۶۹.۰۵	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۴۵
۶۹.۰۵	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۴۶
۶۹.۰۵	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۴۷
۶۹.۰۵	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۴۸
۶۸.۴	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۴۹
۶۴.۸۵	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۵۰
۶۴.۸۵	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۵۱
۶۴.۸۵	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۵۲
۶۴.۸۵	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۵۳
۶۴.۸۵	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۵۴
۶۴.۸۵	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۵۵
۶۴.۸۵	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۵۶
۶۴.۸۵	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۵۷
۶۴.۸۵	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۵۸
۶۴.۸۵	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۵۹
۶۴.۸۵	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۶۰
۶۴.۸۵	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۶۱
۶۴.۸۵	در حال حاضر، سازمانم را ترک نمی-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۶۲

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۴.۸۵	در حال حاضر ترک این سازمان مشکلات خانوادگی زیادی در زندگی ام ایجاد می-کند.	۶۳
۶۴.۸۵	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۴
۶۴.۸۵	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۶۵
۶۴.۸۵	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۶۶
۶۴.۸۵	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۶۷
۶۴.۷	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۶۸
۶۴.۵	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۶۹
۶۴.۴۵	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۷۰
۶۴.۳	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۷۱
۶۳.۹۵	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۷۲
۶۳.۴	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۳
۶۳.۳	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۷۴
۶۰.۸۵	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۷۵
۶۰.۸۵	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۷۶
۶۰.۸۵	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۷۷
۶۰.۱	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۷۸
۵۹.۷	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۷۹
۵۸.۹۵	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۸۰
۵۸.۹۵	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۸۱
۵۸.۹۵	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۸۲
۵۳.۸	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۸۳
۵۳.۱	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۸۴
۵۱.۵	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۵
۴۸.۴۵	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۸۶
۳۵.۰۵	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۸۷
۲۹.۸	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۸۸
۲۸.۸	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۸۹
۲۷.۸۵	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۹۰
۲۶.۷۵	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۱
۲۶.۲	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۲
۲۴.۷۵	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۳
۲۳.۱	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۴
۲۲.۹	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۹۵
۲۱.۲۵	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۹۶
۱۸.۹	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۹۷
۱۸.۱۵	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۹۸
۱۷.۶۵	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۹۹
۱۷.۶۵	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۰۰
۱۷.۰۵	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۱

۱۰۲	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۶.۶۵
۱۰۳	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان های مشابه می باشد.	۱۶.۶
۱۰۴	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می کنم.	۱۵.۸
۱۰۵	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۳.۱۵
۱۰۶	حقوق دریافتی ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی ام کافی است.	۱۳
۱۰۷	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۳
۱۰۸	وقتی کارها آنطور که من می خواهم پیش نمی رود، خونسر هستم.	۱۱.۹
۱۰۹	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی دهند، عصبانی نمی شوم.	۱۱.۹
۱۱۰	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۸.۵۵
۱۱۱	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۷.۴۵
۱۱۲	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۷.۴۵

با توجه به جدول شماره ۵۵۶ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه پنج مربوط به موارد زیر است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۲. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع
۳. در اختیار قرار دادن وقتم برای همکارانم و کمک به آنها
۴. زیرپا نگذاشتن مقررات سازمان و انتقال ندادن مدارک سازمان به بیرون
۵. توجه بیشتر به جنبه های مثبت شغلم تا جنبه های منفی آن.
۶. انجام دادن فعالیت های خارج از حیطه وظایفم به منزله بهبود تصویر بیرونی سازمانم
۷. سعی و تلاش کارکنان برای جلوگیری از بروز مشکلات در رابطه با همکاران

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در شهرداری منطقه پنج مربوط به موارد زیر است:

۱. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق دادن
۲. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۳. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

#### ❖ سازمان حمل و نقل بار و مسافر شهرداری یزد

جدول شماره ۵۵۷: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان حمل و نقل بار و مسافر شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
------	--------	--------------

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۸۹.۸۲	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۱
۸۴.۷۹	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۲
۸۲.۱۵	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خیره، ماهر و باهوش است.	۳
۷۹.۷۴	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۴
۷۹.۶۸	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۵
۷۹.۵۳	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۶
۷۴.۶۸	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۷
۷۴.۶۵	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۸
۷۴.۵۶	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۹
۷۴.۵	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۱۰
۷۲.۰۰۶	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۱۱
۷۲.۲۴	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۱۲
۷۲.۰۰۹	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۱۳
۷۲.۰۰۹	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۱۴
۷۲.۰۰۶	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۱۵
۷۲.۰۰۶	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۱۶
۷۲.۰۰۶	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۱۷
۷۲.۰۰۶	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده-ام.	۱۸
۷۲.۰۰۶	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۱۹
۷۲.۰۰۶	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۲۰
۷۲.۰۰۶	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۲۱
۷۱.۹۷	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۲۲
۷۱.۹۷	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۲۳
۷۱.۳۵	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۲۴
۷۰	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۲۵
۶۹.۵۶	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۲۶
۶۹.۵	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۲۷
۶۹.۵	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۲۸
۶۹.۵	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۲۹
۶۹.۵	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۳۰
۶۹.۵	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۳۱
۶۹.۵	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۳۲
۶۹.۵	معمولاً کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۳۳
۶۹.۵	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۳۴
۶۹.۵	انتظاراتی که در سازمانم از من می رود را به خوبی می دانم.	۳۵
۶۹.۴۷	در حال حاضر، سازمانم را ترک نمی-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۳۶
۶۹.۴۴	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده-ام.	۳۷
۶۹.۴۱	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۳۸
۶۹.۴۱	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۳۹
۶۹.۳۵	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۴۰

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۹.۱۲	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۴۱
۶۶.۹۱	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۴۲
۶۶.۸۸	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۴۳
۶۶.۸۸	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۴۴
۶۶.۸۸	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۴۵
۶۶.۸۸	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۴۶
۶۶.۸۸	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۴۷
۶۶.۸۸	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۴۸
۶۶.۸۸	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۴۹
۶۶.۸۸	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۵۰
۶۶.۸۸	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق دارم توصیف می کنم.	۵۱
۶۶.۸۸	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۵۲
۶۶.۸۸	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۵۳
۶۶.۸۲	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۵۴
۶۶.۷۹	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۵۵
۶۶.۷۹	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۵۶
۶۶.۷۴	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۵۷
۶۶.۵۳	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۵۸
۶۶.۲۹	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۵۹
۶۶.۱۸	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۶۰
۶۴.۵۳	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۶۱
۶۴.۳۵	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۲
۶۴.۲۹	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۳
۶۴.۲۹	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۶۴
۶۴.۲۹	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۶۵
۶۴.۲۶	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۶۶
۶۴.۲۶	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۶۷
۶۴.۲۶	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۶۸
۶۴.۲۶	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۶۹
۶۳.۵۹	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۷۰
۶۳.۴۱	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۷۱
۶۱.۸۲	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۷۲
۶۱.۷۱	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۷۳
۶۱.۶۸	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۷۴
۶۱.۶۸	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۷۵
۶۱.۶۸	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۷۶
۶۱.۶۸	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۷۷
۶۱.۶۵	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۷۸
۵۹.۱۵	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۷۹



## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۸.۵۹	در ماه‌های اخیر احساس می‌کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی‌کند.	۸۰
۵۳.۶۲	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۸۱
۵۳.۳۸	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۸۲
۵۲.۰۳	حقوق ماهیانه‌ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه‌ای است.	۸۳
۴۸.۳۲	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۸۴
۴۵.۶۸	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی‌اندازند.	۸۵
۴۵.۶۸	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی‌کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی‌زنند.	۸۶
۴۴.۷۴	سازمانم دارای سیستم‌پرداخت خوبی برای کارکنان می‌باشد و منافع کافی به کارکنان می‌رساند.	۸۷
۴۰.۴۱	در این اواخر احساس کرده‌ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۸۸
۳۱.۴۴	جایگاه شغلی‌ام متناسب با شایستگی‌ها و قابلیت‌هایم نیست.	۸۹
۳۰.۹۷	حقوق ماهیانه‌ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۹۰
۲۹.۰۳	قبلا خیلی به کارم اهمیت می‌دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده‌اند.	۹۱
۲۸	حقوق ماهیانه‌ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۲
۲۷.۶۲	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۹۳
۲۶.۵۹	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۴
۲۴.۵۶	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت‌های شغلی روزنامه‌ها و سایت‌ها نگاه کرده‌ام.	۹۵
۲۱.۴۱	بعضی وقت‌ها به فکر کار کردن در سازمان‌ها/شرکت‌های دیگر می‌افتم.	
۱۹.۸۵	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۹۷
۱۹.۰۳	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش‌های زندگی را خوب ایفا نمی‌کنم.	۹۸
۱۵.۵۹	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان‌های مشابه می‌باشد.	۹۹
۱۵.۵۳	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۰
۱۵.۴۷	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می‌کنم و وقتی منتظر کسی می‌شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۱
۱۵.۲۶	بعد از کار به اندازه‌ای خسته می‌شوم که نمی‌توانم کاری برای خانواده‌ام انجام دهم.	۱۰۲
۱۵.۲۶	ساعت کار من به گونه‌ای است که نمی‌توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۰۳
۱۴.۸۸	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می‌زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می‌دهند.	۱۰۴
۱۳.۹۴	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می‌کند.	۱۰۵
۱۳.۸۵	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی‌دهند، عصبانی نمی‌شوم.	۱۰۶
۱۲.۵	وقتی کارها آنطور که من می‌خواهم پیش نمی‌رود، خونسر هستم.	۱۰۷
۱۲.۴۴	حقوق دریافتی‌ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی‌ام کافی است.	۱۰۸
۱۲.۴۴	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۹
۸.۶۵	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می‌کنند.	۱۱۰
۷.۰۹	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می‌کنم.	۱۱۱
۴	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می‌کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می‌دهند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۷ نتیجه می‌گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان حمل و نقل بار و مسافر شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۲. داشتن یک دوست صمیمی در محیط کار
۳. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۴. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زبردستان
۵. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان حمل و نقل بار و مسافر شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت
۲. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۳. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند

#### ❖ سازمان فرهنگی اجتماعی ورزشی شهرداری یزد

جدول شماره ۵۵۸: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان فرهنگی اجتماعی ورزشی شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زبردستان را نگه میدارد.	۸۱.۴۲
۲	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۸۱.۳۸
۳	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۸۱.۳۸
۴	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۷۸.۰۸
۵	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۸.۰۸
۶	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۸.۰۸
۷	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۷۸
۸	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۷۴.۷۷
۹	هر وقت بخوامم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۴.۷۷
۱۰	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۷۴.۷۳
۱۱	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۷۱.۵
۱۲	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۷۱.۵
۱۳	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۷۱.۳۱
۱۴	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۷۱.۲۷
۱۵	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۷۱.۲۷

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۷۱.۲۷	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۱۶
۷۱.۱۲	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۱۷
۷۱.۱۲	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۱۸
۶۸	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۱۹
۶۸	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۲۰
۶۷.	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطة کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۲۱
۶۷.۸۸	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۲۲
۶۷.۸۸	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۲۳
۶۷.۸۸	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۲۴
۶۷.۸۸	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۲۵
۶۷.۸۸	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۲۶
۶۷.۸۸	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۲۷
۶۷.۸۸	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۲۸
۶۷.۸۱	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قرار دارم.	۲۹
۶۷.۸۱	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۳۰
۶۷.۸۱	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۳۱
۶۷.۸۱	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۳۲
۶۷.۸۱	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۳۳
۶۷.۸۱	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۳۴
۶۷.۸۱	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۳۵
۶۷.۸۱	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۳۶
۶۷.۷۷	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۳۷
۶۷.۷۷	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۳۸
۶۷.۷۷	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۳۹
۶۷.۷۷	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۴۰
۶۷.۷۷	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۴۱
۶۷.۷۷	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۴۲
۶۷.۷۷	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۴۳
۶۷.۵	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۴۴
۶۶.۸۵	فعالیت های خارج از حیطة وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۴۵
۶۴.۷۳	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۴۶
۶۴.۶۲	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۴۷
۶۴.۴۶	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۴۸
۶۴.۴۶	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۴۹
۶۴.۴۶	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۵۰
۶۴.۴۶	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۵۱
۶۴.۴۶	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۵۲
۶۴.۴۶	در شغل من ترفیعات و ارتقا بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۵۳
۶۴.۴۶	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۵۴

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۴.۴۶	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۵۵
۶۴.۴۶	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.	۵۶
۶۴.۴۶	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۵۷
۶۴.۴۶	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۵۸
۶۴.۴۶	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۵۹
۶۴.۴۶	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۶۰
۶۴.۴۶	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۶۱
۶۴.۴۶	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۶۲
۶۴.۴۶	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۶۳
۶۴.۴۶	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۶۴
۶۴.۴۶	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۵
۶۴.۴۶	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۶۶
۶۴.۴۶	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۶۷
۶۴.۴۶	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۸
۶۴.۴۶	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۶۹
۶۴.۴۶	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۷۰
۶۴.۴۶	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۷۱
۶۴.۴۶	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۷۲
۶۴.۴۶	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۷۳
۶۴.۱۹	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۷۴
۶۴.۱۲	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۷۵
۶۳.۸۸	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۷۶
۶۳.۶۵	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۷۷
۶۱.۵۴	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۷۸
۶۰.۶۵	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۷۹
۵۸.۳۸	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۰
۵۸.۳۵	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۸۱
۵۷.۴۲	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۸۲
۵۷.۴۲	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۳
۵۷.۴۲	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۴
۵۷.۳۱	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۵
۵۶.۷۷	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۸۶
۵۵.۱۲	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۸۷
۴۰.	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۸۸
۳۵.۹۲	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۸۹
۳۵.۵۴	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۰
۳۲.۰۸	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۱
۲۸.۶۵	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۲
۲۸.۲۷	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۹۳

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۲۷.۵۸	ساعت کار من به گونه ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۴
۲۳.۷۳	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۹۵
۲۳.۴۲	قبلا خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	
۲۳.۳۱	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۷
۲۳.۱۵	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده ام انجام دهم.	۹۸
۱۹.۸۸	جایگاه شغلی ام متناسب با شایستگی ها و قابلیت هایم نیست.	۹۹
۱۹.۳۸	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان های مشابه می-باشد.	۱۰۰
۱۶.۱۲	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۰۱
۱۶.۱۲	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۲
۱۵.۳۵	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۳
۱۵.۱۲	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۴
۱۴.۵۸	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۵
۱۲.۵	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۶
۱۱.۶۵	حقوق دریافتی ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی ام کافی است.	۱۰۷
۱۱.۶۵	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰۸
۱۱.۶۵	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۹
۱۰.۸۱	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۱۰
۳.۸۱	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۱۱
۳.۸۱	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۸ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان فرهنگی اجتماعی ورزشی شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان
۲. تعریف از سازمان به منزله تعریف از من است
۳. از افتخارات من عضو این سازمان بودن بیانگر پایگاه اجتماعی من بودن
۴. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۵. کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نبودن سرپرستم
۶. حساس بودن نسبت به سرنوشت سازمانم و دانستن افکار مردم در مورد سازمانم
۷. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان فرهنگی اجتماعی ورزشی شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی بودن همکارانم
۲. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۳. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

### ❖ سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد

جدول شماره ۵۵۹: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۸۹.۵
۲	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۸۹.۵
۳	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعا پاسخ می دهند.	۸۹.۵
۴	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۸۲.۲۵
۵	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۸۲.۲۵
۶	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۸۲.۲۵
۷	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۸۲.۲۵
۸	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۸۲
۹	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۸۲
۱۰	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۷۵
۱۱	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۷۵
۱۲	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۷۴.۸۳
۱۳	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۷۴.۸۳
۱۴	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۷۴.۸۳
۱۵	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۷۴.۸۳
۱۶	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۷۴.۸۳
۱۷	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۴.۸۳
۱۸	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۷۴.۸۳
۱۹	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتی را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۷۴.۸۳
۲۰	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خیره، ماهر و باهوش است.	۷۴.۷۵
۲۱	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۷۴.۷۵
۲۲	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۷۴.۷۵
۲۳	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۷۴.۷۵
۲۴	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۷۴.۷۵
۲۵	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۷۴.۷۵
۲۶	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۷۴.۷۵
۲۷	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۷۴.۷۵
۲۸	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۷۴.۷۵

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۲۹	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۷۴.۷۵
۳۰	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۷۴.۶۷
۳۱	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۶۹.۵۸
۳۲	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۶۷.۵۸
۳۳	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۶۷.۵۸
۳۴	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۷.۵۸
۳۵	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۶۷.۵۸
۳۶	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۶۷.۵۸
۳۷	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۶۷.۵۸
۳۸	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۶۷.۵۸
۳۹	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۶۷.۵۸
۴۰	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۶۷.۵
۴۱	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۶۷.۵
۴۲	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۶۷.۵
۴۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۶۷.۵
۴۴	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۶۷.۵
۴۵	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۶۷.۵
۴۶	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۶۷.۵
۴۷	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۶۷.۵
۴۸	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۶۷.۵
۴۹	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۶۷.۵
۵۰	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۶۷.۵
۵۱	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۶۷.۵
۵۲	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۶۷.۵
۵۳	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۶۷.۵
۵۴	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۶۷.۵
۵۵	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۶۷.۵
۵۶	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۶۷.۵
۵۷	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۶۷.۵
۵۸	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۶۷.۵
۵۹	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۶۷.۵
۶۰	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۶۷.۵
۶۱	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۶۷.۵
۶۲	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۶۷.۵
۶۳	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۷.۴۲
۶۴	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۵.۶۷
۶۵	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۶۰.۲۵
۶۶	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۶۰.۲۵
۶۷	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۶۰.۲۵
۶۸	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۶۰.۲۵

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۰.۲۵	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتاً مطلوب است.	۶۹
۶۰.۲۵	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۷۰
۶۰.۲۵	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۷۱
۶۰.۲۵	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۷۲
۶۰.۲۵	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۷۳
۶۰.۲۵	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۷۴
۶۰.۱۷	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۷۵
۵۹.۴۲	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۷۶
۵۹.۳۳	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۷۷
۵۶.۲۵	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب استو آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۷۸
۵۴.۸۳	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۷۹
۵۳.۱۷	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۰
۵۳.۱۷	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۱
۵۲.۹۲	حقوق ماهیانه ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه ای است.	۸۲
۵۲.۹۲	سازمانم دارای سیستم پرداخت خوبی برای کارکنان می باشد و منافع کافی به کارکنان می رساند.	۸۳
۵۲.۹۲	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۸۴
۵۲.۹۲	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۸۵
۵۲.۹۲	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می کنند.	۸۶
۴۷.۱۷	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۷
۴۴	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۸
۳۰.۱۷	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان های مشابه می باشد.	۸۹
۲۶	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۰
۲۳.۰۸	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۹۱
۲۱.۸۳	قبلا خیلی به کارم اهمیت می دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۲
۲۰	حقوق ماهیانه ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۹۳
۱۹.۹۲	وقتی از سر کار برمیردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۹۴
۱۴.۵۸	حقوق ماهیانه ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۵
۱۴.۵۸	حقوق دریافتی ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی ام کافی است.	
۱۴.۵۸	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۹۷
۱۴.۵۸	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت های شغلی روزنامه ها و سایت ها نگاه کرده ام.	۹۸
۱۲.۷۵	جایگاه شغلی ام متناسب با شایستگی ها و قابلیت هایم نیست.	۹۹
۱۲.۷۵	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۰۰
۱۲.۶۷	بعضی وقت ها به فکر کار کردن در سازمان ها/شرکت های دیگر می افتم.	۱۰۱
۱۰.۸۳	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۲
۱۰.۸۳	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می کنم.	۱۰۳
۱۰.۸۳	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می کنم و وقتی منتظر کسی می شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۴
۱۰.۸۳	وقتی کارها آنطور که من می خواهم پیش نمی رود، خونسر هستم.	۱۰۵
۱۰.۷۵	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۶
۹.۰۸	بعد از کار به اندازه ای خسته می شوم که نمی توانم کاری برای خانواده ام انجام دهم.	۱۰۷



۹۰۰۸	ساعت کار من به گونه ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۰۸
۸۰۹۲	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۱۰۹
۸۰۹۲	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۱۰
۸۰۸۳	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۱۱
۸۰۸۳	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۵۹ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. متعهد بودن همکاران و زیردستانم به انجام کار
۲. داشتن یک دوست صمیمی در محیط کار
۳. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۴. تا دیر وقت ماندن در سرکار وقتی که کار زیادی وجود دارد
۵. توصیف مافوقها و همکارانم از من بعنوان کسی که خیلی سخت کار می کند
۶. صرف کردن زمان بیشتری برای کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده ام
۷. ترجیح دادن به تنهایی کارها را انجام دادن به جای درخواست از دیگران
۸. تعریف از سازمان به منزله تعریف از من است
۹. حساس بودن نسبت به سرنوشت سازمانم و دانستن افکار مردم درمورد سازمانم

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. خستگی شدید و عدم توانایی رسیدگی به خانواده
۲. عدم گذاشتن وقت کافی برای خانواده به دلیل ساعت کاری
۳. در اواخر داشتن احساس بی حوصله بودن و عدم شوق و علاقه لازم برای انجام کارها
۴. عصبانی نشدنم از افرادی که کار را کامل و بی نقص انجام نمی دهند
۵. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۶. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

#### ❖ سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های گوشتی

جدول شماره ۵۶۰: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های گوشتی

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
------	--------	--------------

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۹۷.۶۷	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۱
۸۵.۱۷	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خیره، ماهر و باهوش است.	۲
۸۵.۱۷	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۳
۸۵.۱۷	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-دهد.	۴
۸۵.۱۷	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۵
۸۵.۱۷	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۶
۸۵.۱۷	مشتاخانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۷
۸۵.۱۷	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۸
۷۳	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۹
۷۳	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۱۰
۷۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۱۱
۷۳	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۱۲
۷۳	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۱۳
۷۳	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۱۴
۷۳	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۱۵
۷۳	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۱۶
۷۳	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.	۱۷
۷۳	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.	۱۸
۷۳	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.	۱۹
۷۳	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۲۰
۷۳	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.	۲۱
۷۳	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۲۲
۷۳	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۲۳
۷۳	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.	۲۴
۷۳	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۲۵
۷۳	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۲۶
۷۳	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۲۷
۷۳	تصمیم-هایی که اخیراً گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۲۸
۷۳	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۲۹
۷۳	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.	۳۰
۷۳	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.	۳۱
۷۳	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.	۳۲
۷۳	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.	۳۳
۷۳	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۳۴
۷۳	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۳۵
۷۳	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۳۶
۷۳	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.	۳۷
۷۳	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۳۸
۷۳	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۳۹

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۰	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۷۳
۴۱	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۷۳
۴۲	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۷۳
۴۳	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.	۷۳
۴۴	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۷۳
۴۵	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۷۳
۴۶	ما فوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۷۳
۴۷	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.	۷۳
۴۸	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۷۳
۴۹	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۷۳
۵۰	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۷۳
۵۱	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۷۳
۵۲	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۷۳
۵۳	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۷۳
۵۴	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۷۳
۵۵	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۷۳
۵۶	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۷۳
۵۷	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۷۳
۵۸	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۳
۵۹	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۷۳
۶۰	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۷۳
۶۱	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۷۳
۶۲	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۷۳
۶۳	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۷۳
۶۴	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۶۰.۱۷
۶۵	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۶۰.۱۷
۶۶	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۶۰.۱۷
۶۷	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۵۸.۳۳
۶۸	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۵۸.۳۳
۶۹	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۵۸.۳۳
۷۰	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۵۴.۱۷
۷۱	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۵۴.۱۷
۷۲	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۵۴.۱۷
۷۳	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۵۴.۱۷
۷۴	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۵۳.۱۷
۷۵	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۵۳.۱۷
۷۶	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۴۵.۵
۷۷	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۴۵.۵
۷۸	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۴۵.۵

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۵.۵	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۷۹
۴۳.۶۷	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۸۰
۴۳.۶۷	کارکنان برای ضربه زدن به این سازمان، عمداً وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۱
۴۳.۶۷	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمداً دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۲
۳۹.۵	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۸۳
۳۹.۵	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۸۴
۳۶	کار من کار معمولی، ساده و غیر جذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۸۵
۳۴.۳۳	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۸۶
۳۴.۳۳	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتاً مطلوب است.	۸۷
۳۳.۵	سازمانم دارای سیستم پرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۸۸
۳۲.۵	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۸۹
۳۲.۵	قبلاً خیلی به کارم اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۰
۳۰.۸۳	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۹۱
۲۸.۸۳	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۹۲
۱۹.۶۷	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۹۳
۱۹.۶۷	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۹۴
۱۸.۸۳	وقتی از سر کار برمیرگم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۹۵
۱۳.۶۷	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۹۶
۱۳.۶۷	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.	۹۷
۱۳.۶۷	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۹۸
۱۳.۶۷	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۹۹
۱۳.۶۷	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۱۰۰
۱۳.۶۷	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۱۰۱
۱۳.۶۷	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۱۰۲
۱۳.۶۷	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۱۰۳
۱۳.۶۷	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۱۰۴
۱۳.۶۷	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۱۰۵
۱۳.۶۷	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۶
۱۳.۶۷	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۰۷
۱۳.۶۷	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۸
۱۳.۶۷	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۱۰۹
۱۳.۶۷	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۱۰
۱۳.۶۷	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۱۱
۹	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۶۰ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های گوشتی مربوط به موارد زیر است:

۱. داشتن یک دوست صمیمی در محیط کار
۲. در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار داشتن سرپرستم و خبره و باهوش بودن در کارش
۳. فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نبودن سرپرستم
۴. شرح دادن سرپرستم به طور کامل وقتی کاری را به من میسپارد
۵. حساس بودن نسبت به سرنوشت سازمانم و دانستن افکار مردم در مورد سازمانم
۶. احساس من به سازمانم در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق دارم
۷. در اختیار گذاشتن وقتم برای همکاران و کمک به آنها
۸. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های گوشتی مربوط به موارد زیر است:

۱. کافی بودن حقوق دریافتی ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی ام
۲. عادلانه بودن حقوق ماهیانه ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم
۳. مشابه بودن حقوق و مزایای دریافتی من به سازمان های دیگر
۴. پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر همکارانم
۵. مناسب بودن فضای کار و اتاق کاری من
۶. مناسب بودن محیط کاری من، از نظر سرو صدا
۷. مناسب بودن تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...)
۸. برخوردار بودن محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی
۹. برخوردار بودن ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی
۱۰. در اواخر داشتن احساس بی حوصله بودن و عدم شوق و علاقه لازم برای انجام کارها
۱۱. شتابزده کار انجام دادن و نداشتن صبر و تحمل وقتی منتظر کسی می شوم
۱۲. خونسرد بودنم وقتی کارها آنطور که من می خواهم پیش نمی رود
۱۳. عصبانی نشدنم از افرادی که کار را کامل و بی نقص انجام نمی دهند
۱۴. خستگی شدید و عدم توانایی رسیدگی به خانواده
۱۵. عدم رسیدگی به امور خانواده بدلیل ساعت کاری

۱۶. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق دادن

۱۷. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

### ❖ سازمان عمران و بازآفرینی فضاهای شهری شهرداری یزد

جدول شماره ۵۶۱: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان عمران و بازآفرینی فضاهای شهری شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریع پاسخ می دهند.	۹۷
۲	مشتاخانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۹۳.۳۸
۳	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۸۹.۸۸
۴	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۸۶.۰۸
۵	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۸۲.۳۸
۶	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۸۲.۳۸
۷	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یكدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۸.۸۸
۸	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۷۸.۷۹
۹	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۷۸.۶۷
۱۰	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۷۵.۳۳
۱۱	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۵.۳۳
۱۲	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۵.۳۳
۱۳	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۷۵.۱۷
۱۴	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۷۵.۱۳
۱۵	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می-هد.	۷۴.۷۱
۱۶	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۷۱.۶۷
۱۷	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۱.۵
۱۸	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۷۱.۵
۱۹	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.	۷۱.۵
۲۰	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.	۷۱.۳۳
۲۱	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می کنم.	۶۸.۰۸
۲۲	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۶۸
۲۳	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۶۸
۲۴	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۶۸
۲۵	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملاً احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۶۸

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۸	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته‌ام.	۲۶
۶۸	در ماه‌های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته‌ام.	۲۷
۶۸	در ماه‌های اخیر احساس نکرده‌ام که تحت استرس و فشار قرار دارم.	۲۸
۶۸	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده‌ام.	۲۹
۶۸	تصمیم‌هایی که اخیراً گرفته‌ام به گونه‌ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۳۰
۶۸	در این اواخر از فعالیت‌های روزانه‌ام لذت می‌برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده‌ام.	۳۱
۶۸	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۳۲
۶۷.۹۶	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده‌ام صرف می‌کنم.	۳۳
۶۷.۹۲	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.	۳۴
۶۷.۹۲	من موفقیت‌های سازمانم را موفقیت خودم می‌دانم.	۳۵
۶۷.۷۹	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می‌کنند.	۳۶
۶۷.۷۹	به نظر می‌آید نظرات من برای سازمانم مهم است.	۳۷
۶۷.۷۹	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.	۳۸
۶۷.۷۹	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.	۳۹
۶۴.۲۹	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.	۴۰
۶۴.۲۹	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می‌کنند.	۴۱
۶۴.۲۹	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می‌شود.	۴۲
۶۴.۲۹	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می‌دهند.	۴۳
۶۴.۲۹	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می‌شود.	۴۴
۶۴.۲۹	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتاً مطلوب است.	۴۵
۶۴.۲۹	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.	۴۶
۶۴.۲۹	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۴۷
۶۴.۲۹	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.	۴۸
۶۴.۲۹	بسیار خوشحال می‌شوم تا باقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.	۴۹
۶۴.۲۹	در حال حاضر، سازمانم را ترک نمی‌کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.	۵۰
۶۴.۲۹	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می‌باشد.	۵۱
۶۴.۲۹	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی‌کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می‌دهم.	۵۲
۶۴.۲۹	احساس تکلیف اخلاقی می‌کنم که در سازمانم بمانم.	۵۳
۶۴.۲۹	در ماه‌های اخیر احساس می‌کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی‌کند.	۵۴
۶۴.۲۹	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می‌کنم.	۵۵
۶۴.۲۹	مافوق‌ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می‌کند توصیف می‌کنند.	۵۶
۶۴.۲۹	وقتی از سرکار به خانه برمی‌گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۵۷
۶۴.۲۹	مسئولیت خانوادگی‌ام به گونه‌ای است که می‌توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۵۸
۶۴.۲۹	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده‌ام صرف می‌کنم.	۵۹
۶۴.۲۹	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی‌زند.	۶۰
۶۴.۲۹	من تا زمانی در سرکار می‌مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.	۶۱
۶۴.۲۹	هنگامیکه، مشغول به کار می‌شوم، گذشت زمان را حس نمی‌کنم و آنچه در پیرامونم رخ می‌دهد را فراموش می‌کنم.	۶۲
۶۴.۲۹	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می‌شود و در کار خود غرق هستم.	۶۳
۶۴.۲۹	معمولاً کمی زود به سرکار می‌روم تا همه چیز را آماده کنم.	۶۴

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۴.۲۹	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۶۵
۶۴.۲۹	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۶۶
۶۴.۲۹	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۶۷
۶۴.۲۹	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۶۸
۶۴.۲۹	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۶۹
۶۴.۲۹	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۷۰
۶۴.۲۹	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۷۱
۶۴.۲۹	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۷۲
۶۴.۲۹	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می کند.	۷۳
۶۴.۲۹	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۷۴
۶۴.۲۵	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.	۷۵
۶۴.۱۳	هنگامی که کسی با رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۶
۶۱.۰۸	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.	۷۷
۶۰.۵۸	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۷۸
۵۹.۹۲	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۷۹
۵۹.۷۱	در حال حاضر ترک این سازمانمشکلات خانوادگی زیادی در زندگی ام ایجاد می کند.	۸۰
۵۹.۵۸	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۸۱
۵۶.۹۶	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۸۲
۵۶.۸۳	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.	۸۳
۵۵.۶۳	حقوق ماهیانه ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۸۴
۵۰.۹۲	حقوق ماهیانه ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه ای است.	۸۵
۵۰.۷۹	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۶
۴۷.۴۲	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۷
۴۷.۴۲	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۸
۳۴.۶۷	سازمانم دارای سیستمپرداخت خوبی برای کارکنان می باشد و منافع کافی به کارکنان می رساند.	۸۹
۲۹.۸۳	حقوق ماهیانه ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۰
۲۶.۵۸	بعد از کار به اندازه ای خسته می شوم که نمی توانم کاری برای خانواده ام انجام دهم.	۹۱
۲۶.۳۸	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۹۲
۲۵.۹۲	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۳
۲۵.۳۳	بعضی وقت ها به فکر کار کردن در سازمان ها/شرکت های دیگر می افتم.	۹۴
۲۴.۵۸	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۵
۲۱.۸۸	ساعت کار من به گونه ای است که نمی توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۶
۲۱.۸۸	قبلا خیلی به کارم اهمیت می دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۹۷
۲۱.۷۹	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت های شغلی روزنامه ها و سایت ها نگاه کرده ام.	۹۸
۲۱.۰۸	جایگاه شغلی ام متناسب با شایستگی ها و قابلیت هایم نیست.	۹۹
۱۶.۹۶	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می کنم و وقتی منتظر کسی می شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۰
۱۴.۵۸	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۱
۱۳.۸۸	وقتی کارها آنطور که من می خواهم پیش نمی رود، خونسر هستم.	۱۰۲
۱۳.۸۸	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی دهند، عصبانی نمی شوم.	۱۰۳



۱۲.۹۲	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۴
۱۱.۰۸	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۱۰۵
۱۱.۰۴	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۶
۱۰.۳۸	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۱۰۷
۱۰.۱۷	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۸
۸.۴۲	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰۹
۵.۷۵	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۱۰
۳.۳۳	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۱۱
۳.۳۳	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۶۱ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان عمران و بازآفرینی فضاهای شهری شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۲. در اختیار قرار دادن وقتم برای همکارانم و کمک کردن به آنها
۳. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع
۴. زیرپا نگذاشتن مقررات سازمان و انتقال ندادن مدارک سازمان به بیرون
۵. توجه بیشتر به جنبه های مثبت شغلم تا جنبه های منفی آن.
۶. سعی و تلاش کارکنان برای جلوگیری از بروز مشکلات در رابطه با همکاران

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان عمران و بازآفرینی فضاهای شهری شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۲. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق دادن
۳. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۴. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

❖ سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری یزد

جدول شماره ۵۶۲: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریع پاسخ می دهند.	۹۲.۶۷
۲	من موفقیت های سازمان را موفقیت خودم می دانم.	۸۱.۵۸
۳	مشتاقانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۷۸.۰۴
۴	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۷۴.۸۳
۵	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.	۷۴.۷۵
۶	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۷۴.۷۱
۷	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می دهد.	۷۴.۷۱
۸	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۷۴.۷۱
۹	انتظاراتی که در سازمان از من می رود را به خوبی می دانم.	۷۴.۶۷
۱۰	من ترجیح می دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۷۴.۶۳
۱۱	وقتی از سرکار به خانه برمی گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۷۴.۶۳
۱۲	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می کنم.	۷۴.۶۳
۱۳	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.	۷۴.۵۴
۱۴	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۷۴.۴۶
۱۵	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مند بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۷۴.۴۶
۱۶	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۷۴.۴۲
۱۷	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۷۴.۴۲
۱۸	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۷۴.۴۲
۱۹	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۷۴.۴۲
۲۰	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۷۴.۲۹
۲۱	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۷۳.۳۳
۲۲	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۷۱.۷۹
۲۳	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می کند.	۷۱
۲۴	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۷۱
۲۵	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۷۱
۲۶	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به روشنی شرح می دهد.	۷۱
۲۷	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می کنم، خوشحالم.	۷۰.۹۶
۲۸	مسئولیت خانوادگی ام به گونه ای است که می توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.	۷۰.۹۲
۲۹	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی زند.	۷۰.۹۲
۳۰	هنگامیکه، مشغول به کار می شوم، گذشت زمان را حس نمی کنم و آنچه در پیرامونم رخ می دهد را فراموش می کنم.	۷۰.۹۲
۳۱	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می شود و در کار خود غرق هستم.	۷۰.۹۲
۳۲	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۷۰.۹۲
۳۳	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق دارم توصیف می کنم.	۶۷.۵۸
۳۴	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می باشد.	۶۷.۴۲
۳۵	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می دهم.	۶۷.۴۲
۳۶	احساس تکلیف اخلاقی می کنم که در سازمانم بمانم.	۶۷.۴۲

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۳۷	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.
۳۸	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.
۳۹	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.
۴۰	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.
۴۱	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.
۴۲	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قرار دارم.
۴۳	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده-ام.
۴۴	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.
۴۵	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده-ام.
۴۶	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.
۴۷	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.
۴۸	من تا زمانی در سرکار می مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.
۴۹	معمولا کمی زود به سرکار می روم تا همه چیز را آماده کنم.
۵۰	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.
۵۱	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.
۵۲	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.
۵۳	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.
۵۴	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.
۵۵	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.
۵۶	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.
۵۷	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.
۵۸	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.
۵۹	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.
۶۰	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.
۶۱	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.
۶۲	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.
۶۳	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.
۶۴	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.
۶۵	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.
۶۶	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.
۶۷	در حال حاضر، سازمانم را ترک نمی-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.
۶۸	در حال حاضر ترک این سازمان مشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.
۶۹	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.
۷۰	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می دهند.
۷۱	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می کنند.
۷۲	به نظر می آید نظرات من برای سازمانم مهم است.
۷۳	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.
۷۴	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.
۷۵	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.
۷۶	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۶۳.۷۱	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می‌کنم.	۷۷
۶۳.۷۱	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می‌کند.	۷۸
۶۳.۶۳	ما فوق‌ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می‌کند توصیف می‌کنند.	۷۹
۶۳.۲۱	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۸۰
۵۹.۵۴	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۸۱
۵۹.۰۴	حقوق ماهیانه‌ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه‌ای است.	۸۲
۵۷.۲۵	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت‌هایی شده است.	۸۳
۵۴.۹۶	کار من کار مفید و سودمند برای جامعه است.	۸۴
۴۹.۳۸	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.	۸۵
۴۲.۵	سازمانم دارای سیستم‌پرداخت خوبی برای کارکنان می‌باشد و منافع کافی به کارکنان می‌رساند.	۸۶
۴۰.۱۷	حقوق ماهیانه‌ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۸۷
۳۸.۶۳	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی‌کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی‌زنند.	۸۸
۳۷.۵	حقوق ماهیانه‌ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۸۹
۳۴.۲۱	در این اواخر احساس کرده‌ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۹۰
۳۴.۰۴	کارکنان برای ضربه زدن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی‌اندازند.	۹۱
۳۳.۳۳	جایگاه شغلی‌ام متناسب با شایستگی‌ها و قابلیت‌هایم نیست.	۹۲
۳۰.۲۹	بعضی وقت‌ها به فکر کار کردن در سازمان‌ها/شرکت‌های دیگر می‌افتم.	۹۳
۲۴.۸۳	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۴
۲۲.۱۷	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت‌های شغلی روزنامه‌ها و سایت‌ها نگاه کرده‌ام.	۹۵
۱۵.۸۸	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می‌کند.	۹۶
۱۳	حقوق دریافتی‌ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی‌ام کافی است.	۹۷
۱۳	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان‌های مشابه می‌باشد.	۹۸
۱۳	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۹۹
۱۳	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۰
۱۳	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می‌کنم و وقتی منتظر کسی می‌شوم، صبر و تحمل ندارم.	۱۰۱
۱۲.۰۸	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می‌کنم.	۱۰۲
۱۲.۰۸	وقتی کارها آنطور که من می‌خواهم پیش نمی‌رود، خونسر هستم.	۱۰۳
۱۲.۰۸	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی‌دهند، عصبانی نمی‌شوم.	۱۰۴
۱۲	قبلا خیلی به کارم اهمیت می‌دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده‌اند.	۱۰۵
۱۱.۲۵	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۱۰۶
۱۱.۲۱	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می‌زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می‌دهند.	۱۰۷
۱۱.۰۸	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش‌های زندگی را خوب ایفا نمی‌کنم.	۱۰۸
۱۰.۱۷	بعد از کار به اندازه‌ای خسته می‌شوم که نمی‌توانم کاری برای خانواده‌ام انجام دهم.	۱۰۹
۱۰.۱۷	ساعت کار من به گونه‌ای است که نمی‌توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۱۱۰
۵.۷۱	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می‌کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می‌دهند.	۱۱۱
۵.۷۱	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می‌کنند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۶۲ نتیجه می‌گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات
۲. موفقیت های سازمانم همانند موفقیت های خود دانستن
۳. در اختیار قرار دادن وقتم برای همکارانم و کمک کردن به آنها
۴. زیرپا نگذاشتن مقررات سازمان و ندادن اطلاعات به بیرون
۵. داشتن فرصت کافی هر روز در محیط کاری برای انجام کارها به نحو احسن
۶. همیشه در دسترس بودن سرپرستم
۷. مشورت سرپرستم با من برای انجام کار و دادن آزادی عمل به من در حیطه کاری
۸. صمیمی و خوش قلب بودن سرپرستم و رعایت کردن آداب معاشرت را و نگه داشتن حرمت زیردستان

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. کسل کننده و خسته کننده بودن کار من
۲. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق دادن
۳. عدم ایفای نقش های زندگی به دلیل خستگی شدید
۴. خستگی شدید و عدم توانایی رسیدگی به خانواده
۵. عدم رسیدگی به زندگی بدلیل ساعت کاری
۶. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۷. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت

#### ❖ سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری یزد

جدول شماره ۵۶۳: اولویت بندی رضایت از گویه های کارکنان در موقعیت سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری یزد

ردیف	سوالات	میانگین رتبه
۱	همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات سریعاً پاسخ می دهند.	۹۲.۹۶
۲	به درخواست های ارباب رجوع، سریع پاسخ می دهم.	۸۶.۴۶

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۸۴.۰۴	یک دوست صمیمی در محیط کار دارم.	۳
۸۳.۱۲	مشتاخانه تمایل دارم تا وقتم را در اختیار همکارانم قرار دهم و به همکارانم کمک کنم.	۴
۸۰.۴۲	هنگامی که کسی یا رسانه ای از سازمانم تعریف می کند، مانند این است که مرا مورد تمجید قرار داده است.	۵
۸۰.۲۷	من موفقیت های سازمانم را موفقیت خودم می دانم.	۶
۸۰.۰۸	بیشتر به جنبه های مثبت شغلم توجه می کنم تا جنبه های منفی آن.	۷
۸۰.۰۸	کارکنان سعی می کنند تا از بروز مشکلات در رابطه با همکاران جلوگیری کنند.	۸
۷۶.۷۳	سرپرستم در جریان مسائل و اوضاع واحد خود قرار دارد و در کارش خبره، ماهر و باهوش است.	۹
۷۶.۷۳	یقین دارم که سازمان محل خدمتم را هیچوقت ترک نخواهم کرد.	۱۰
۷۶.۷۳	هیچوقت افراد مقررات سازمان را زیر پا نمی گذارند و مدارک سازمان را به بیرون انتقال نمی دهند.	۱۱
۷۳.۴۲	سرپرستم فردی کم حوصله، آزار دهنده، یکدنده، لجباز، عصبانی و تند مزاج نیست.	۱۲
۷۳.۴۲	سرپرستم وقتی کاری را به من میسپارد آن را به من روشنی شرح می-هد.	۱۳
۷۳.۴۲	ترک این سازمان در شرایط فعلی از لحاظ اقتصادی برایم بسیار پر هزینه می-باشد.	۱۴
۷۳.۴۲	اگر سازمانم را ترک کنم، شغل دیگری پیدا نمی-کنم و منافع و مزایای زیادی را از دست می-دهم.	۱۵
۷۳.۴۲	احساس تکلیف اخلاقی می-کنم که در سازمانم بمانم.	۱۶
۷۳.۴۲	اگر یک شغل بهتر در سازمانی دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می-کنم درست نیست که آن را بپذیرم.	۱۷
۷۳.۴۲	به نظر من وفاداری به سازمانم، یک ارزش است و رفتن از این سازمان به سازمانی دیگر کار درستی نیست.	۱۸
۷۳.۴۲	فعالیت های خارج از حیطه وظایفم انجام می دهم که به بهبود تصویر بیرونی سازمانم کمک می کند.	۱۹
۷۳.۳۸	در شش ماه گذشته سرحال بوده و کاملا احساس بهبودی و تندرستی می-کنم.	۲۰
۷۳.۳۸	در سال گذشته فرصت های رشد و یادگیری خوبی در کارم داشتم.	۲۱
۷۳.۳۸	سازمانم واقعا مراقب سلامتی و آرامش من است.	۲۲
۷۳.۱۹	عضو این سازمان بودن، مایه مباهات و افتخار من بوده و بخوبی بیانگر پایگاه اجتماعی من است.	۲۳
۷۰.۱۹	سازمانم اشتباهات سهوی مرا می بخشد.	۲۴
۷۰.۰۸	سرپرستم فردی صمیمی و خوش قلب است و آداب معاشرت را رعایت و حرمت زیردستان را نگه میدارد.	۲۵
۷۰.۰۸	در حال حاضر ترک این سازمان مشکلات خانوادگی زیادی در زندگی-ام ایجاد می-کند.	۲۶
۷۰.۰۸	در ماه-های اخیر بر اثر نگرانی و دلشوره مشکل خواب زدگی یا مشکل به خواب رفتن نداشته-ام.	۲۷
۷۰.۰۸	در ماه های اخیر احساس نکرده-ام که تحت استرس و فشار قراردارم.	۲۸
۷۰.۰۸	در شش ماه گذشته کارهایم را به خوبی انجام داده و از کیفیت و نحوه انجام کارهایم خشنود بوده ام.	۲۹
۷۰.۰۸	تصمیم-هایی که اخیرا گرفته-ام به گونه-ای بوده است که احساس مفید بودن، شایستگی و لیاقت بکنم.	۳۰
۷۰.۰۸	در این اواخر از فعالیت های روزانه-ام لذت می برم و افکاری حاکی از بی ارزش بودن را تجربه نکرده ام.	۳۱
۷۰.۰۸	انتظاراتی که در سازمانم از من می رود را به خوبی می دانم.	۳۲
۷۰.۰۸	همه منابع و تجهیزات لازم برای انجام کارها بدرستی را دارم.	۳۳
۷۰.۰۸	ارزش های من و ارزش های سازمانم، بسیار مشابه هستند.	۳۴
۷۰.۰۴	من نسبت به سرنوشت سازمانم حساسم و خیلی علاقه مندم بدانم دیگران در مورد آن چه فکری می کنند.	۳۵
۷۰	هر وقت بخواهم میتوانم به سرپرستم (مافوقم) رجوع کنم و او همیشه در دسترس است.	۳۶
۷۰	سرپرستم برای انجام کار با من مشورت می کند و در حیطه کاری به من آزادی عمل می-دهد.	۳۷
۷۰	اهداف و ارزش های من برای سازمانم اهمیت دارد.	۳۸
۷۰	اگر نیاز به کمک خاصی داشته باشم، روی سازمانم حساب می کنم.	۳۹
۶۹.۸۸	من ترجیح می-دهم که خودم کارهایم را انجام دهم، بجای اینکه درخواست کمک نمایم.	۴۰
۶۹.۸۸	وقتی از سرکار به خانه برمی-گردم، انرژی زیادی برای انجام کار در خانه دارم.	۴۱
۶۶.۷۷	همکارانم انسان های بلند نظر، باگذشت، امین، رازنگهدار، وفادار و مورد اعتماد هستند.	۴۲

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۴۳	همکارانم مشوق هستند و در من انگیزه کار ایجاد می-کنند.
۴۴	خط مشی و سیاست های ارتقا و انتصاب عادلانه و منصفانه است.
۴۵	اگر کارکنان به خوبی به وظایفشان عمل کنند ترفیعات بطور منظم داده می-شود.
۴۶	در شغل من امکان پیشرفت، رشد و ترفیع نسبتا مطلوب است.
۴۷	همکاران و زیردستانم به انجام کار با کیفیت متعهد هستند.
۴۸	من با شغلم زندگی میکنم و هنگامیکه به سختی کار می-کنم، خوشحالم.
۴۹	هر روز در محیط کاری فرصت انجام کارها به نحو احسن را دارم.
۵۰	من سازمانم را در قالب خانواده بزرگی که به آن احساس تعلق درام توصیف می-کنم.
۵۱	سرپرستم کار خوب را تحسین و تشویق می-کند.
۵۲	در حال حاضر، سازمانم را ترک نم-کنم، چرا که نسبت به افراد درون آن احساس تعلق دارم.
۵۳	در شش ماه گذشته احساس ضعف، بی حالی و بی رمقی، بیماری و مریضی نداشته-ام.
۵۴	در ماه-های اخیر احساس می-کنم افکار منفی و نومید کننده به ذهن من خطور نمی-کند.
۵۵	وقتی که کار زیادی وجود دارد، من تا دیر وقت کار می-کنم.
۵۶	استرس در کار و مشکلات کاری، تمرکز مرا در زندگی به هم نمی-زند.
۵۷	من تا زمانی در سرکار می-مانم که آن را تمام کنم، حتی اگر در آن ساعت پولی به من پرداخت نشود.
۵۸	هنگامیکه، مشغول به کار می-شوم، گذشت زمان را حس نمی-کنم و آنچه در پیرامونم رخ می-دهد را فراموش می-کنم.
۵۹	سازمانم در حین بروز مشکلات شخصی، مرا یاری می-کند.
۶۰	مسئولیت خانوادگی-ام به گونه-ای است که می-توانم کار را به نحو احسن انجام دهم.
۶۱	همکارانم احساس مسئولیت دارند و فعال و سخت کوش هستند.
۶۲	شغلم موجب افزایش دانش و تخصص من می-شود.
۶۳	در شغل من ترفیعات و ارتقا را بر حسب قابلیت و توانایی کارکنان به آنان می-دهند.
۶۴	فضای کار و اتاق کاری من مناسب است.
۶۵	احساس وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم دارم.
۶۶	بسیار خوشحال می-شوم تا مابقی عمر شغلی خودم را در این سازمان بگذرانم.
۶۷	مافوق-ها و همکارانم مرا بعنوان کسی که خیلی سخت کار می-کند توصیف می-کنند.
۶۸	بهترین رضایت زندگی من از شغلم ناشی می-شود و در کار خود غرق هستم.
۶۹	حضور در صبح زود در سرکار بهترین حالت برای من است و دوست دارم سریع تر در محل کار حاضر شوم.
۷۰	معمولا کمی زود به سرکار می-روم تا همه چیز را آماده کنم.
۷۱	مافوق مستقیم من و برخی از همکاران مراقب من هستند و به من اهمیت می-دهند.
۷۲	در سازمان افرادی هستند که مرا برای توسعه خودم تشویق می-کنند.
۷۳	به نظر می-آید نظرات من برای سازمانم مهم است.
۷۴	هدف سازمانم این است که احساس کنم شغل مهمی دارم.
۷۵	من زمان و انرژی بیشتری در کارم نسبت به معاشرت با دوستان و خانواده-ام صرف می-کنم.
۷۶	در هفته گذشته برای انجام کار خوب، از من به شکلی قدردانی شده است.
۷۷	ساعت کاری من مناسب است و زمان مفیدی برای اعضای خانواده ام صرف می-کنم.
۷۸	کار من کار مفید و سود مند برای جامعه است.
۷۹	کار من تلاش برانگیز و خشنود کننده است.
۸۰	محیط کاری من، از نظر سرو صدا مناسب است.
۸۱	حقوق ماهیانه-ام با توجه به بودجه و امکانات سازمانم سهم عادلانه-ای است.

## نظرسنجی از شهروندان به منظور ارزیابی خدمات ارائه شده توسط شهرداری

۵۴.۳۸	در شش ماه گذشته به منظور پیشرفتم با من صحبت هایی شده است.	۸۲
۵۱.۸۵	افراد برای تخریب سازمان، منابع آن را بیهوده مصرف نمی کنند و عمدا دست به تخریب اموال این سازمان نمی زنند.	۸۳
۵۰.۷۳	تجهیزات اداری (میز، صندلی و لوازم و ...) در حد مناسبی است.	۸۴
۴۷.۶۹	کارکنان برای ضربه ردن به این سازمان، عمدا وظایف خود را به تاخیر نمی اندازند.	۸۵
۳۹.۰۸	در این اواخر احساس کرده ام که حوصله، شوق و علاقه لازم را جهت انجام کارها ندارم.	۸۶
۳۸.۹۶	محیط کاری من، از نور و تهویه مناسبی برخوردار است.	۸۷
۳۵.۹۶	سازمانم دارای سیستم پرداخت خوبی برای کارکنان می-باشد و منافع کافی به کارکنان می-رساند.	۸۸
۳۱	جایگاه شغلی-ام متناسب با شایستگی-ها و قابلیت هایم نیست.	۸۹
۲۹.۷۷	بعضی وقت-ها به فکر کار کردن در سازمان-ها/شرکت-های دیگر می-افتم.	۹۰
۲۹.۵	حقوق ماهیانه-ام متناسب با تلاش و زحمت من نیست.	۹۱
۲۵.۸۵	کار من کار معمولی، ساده و غیرجذاب است و به همین دلیل برایم خیلی جالب نیست.	۹۲
۲۲.۱۹	کار من کاری کسل کننده و خسته کننده است.	۹۳
۲۲.۱۹	در ۱۲ ماه گذشته به صفحات فرصت-های شغلی روزنامه-ها و سایت-ها نگاه کرده-ام.	۹۴
۲۱.۴۶	حقوق ماهیانه-ام کمتر از استحقاق من بوده و غیر منصفانه است.	۹۵
۲۰.۲۳	بعد از کار به اندازه ای خسته می-شوم که نمی-توانم کاری برای خانواده-ام انجام دهم.	۹۶
۲۰.۲۳	ساعت کار من به گونه-ای است که نمی-توانم وقت کافی برای زندگی صرف کنم.	۹۷
۱۸.۰۴	ساختمان مورد استفاده (آسانسور، راهروها، فضای رستوران و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار است.	۹۸
۱۸.۰۴	از لحاظ زمانی، بسیار شتابزده عمل می-کنم و وقتی منتظر کسی می-شوم، صبر و تحمل ندارم.	۹۹
۱۷.۱۵	قبلا خیلی به کار اهمیت می-دادم ولی در حال حاضر چیزهای دیگری برای من مهم شده اند.	۱۰۰
۱۴.۵۸	وقتی که افراد کار را کامل و بی نقص انجام نمی-دهند، عصبانی نمی-شوم.	۱۰۱
۱۳.۷۷	حقوق دریافتی-ام برای پرداخت مخارج عادی زندگی-ام کافی است.	۱۰۲
۱۳.۷۷	حقوق و مزایای دریافتی من به خوبی سازمان-های مشابه می-باشد.	۱۰۳
۱۳.۷۷	همکارانم افراد پرحرف، مزاحم، ناسازگار، ستیزه جو، کج خلق و تنگ نظر هستند.	۱۰۴
۱۳.۷۳	وقتی کارها آنطور که من می-خواهم پیش نمی-رود، خونسر هستم.	۱۰۵
۱۳.۴۲	سازمانم از من فقط بعنوان ابزار استفاده می کند.	۱۰۶
۱۲.۹۲	همکارانم افرادی تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی هستند.	۱۰۷
۱۲.۸۸	وقتی از سر کار برمیگردم به دلیل خستگی، نقش های زندگی را خوب ایفا نمی کنم.	۱۰۸
۱۰.۲۳	قصد دارم از امروز فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کنم و بعد اینجا را ترک می-کنم.	۱۰۹
۹.۵۴	کارکنان، سرپرستان مستقیم خود را دور می زنند و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق می دهند.	۱۱۰
۲.۹۶	کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند، شایعات دروغ در مورد او ترویج می دهند.	۱۱۱
۲.۹۶	وقتی همکاران عصبانی هستند با مراجعین بدخلقی می کنند.	۱۱۲

با توجه به جدول شماره ۵۶۳ نتیجه می گیریم که در بخش کارکنان، بیشترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. پاسخ سریع همکاران به درخواست برای ارائه اطلاعات و گزارشات

۲. پاسخ سریع به درخواست های ارباب رجوع



۳. داشتن یک دوست صمیمی در محیط
۴. قرار دادن وقتم در اختیار همکاران و کمک کردن به آنها
۵. تعریف از سازمان به منزله تعریف از من است
۶. موفقیت های سازمانم همچون موفقیت من است
۷. توجه بیشتر به جنبه های مثبت شغلم تا جنبه های منفی آن.
۸. سعی و تلاش کارکنان برای جلوگیری از بروز مشکلات در رابطه با همکاران

کمترین توافق کارکنان با وضع موجود در سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری یزد مربوط به موارد زیر است:

۱. تنبل و کم کار، کسل کننده و غیر صمیمی بودن همکارانم
۲. عدم ایفای نقش های زندگی به دلیل خستگی شدید
۳. فقط به مدت یکسال در این سازمان کار کردن و سپس ترک این سازمان
۴. دور زدن سرپرستان توسط کارکنان و اطلاعات نادرست به مقامات مافوق دادن
۵. ترویج شایعات دروغ توسط کارکنان وقتی با فردی خصومت پیدا می کنند
۶. بدخلقی همکاران با مراجعین در هنگام عصبانیت