

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

شهرداری منطقه ۱۳

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

سنجش میزان رضایت مراجعین به ترمینال شرق از شرایط و نحوه خدمات رسانی در این مکان

مجری: موسسه مدیران فرهنگ و هنر

سال ۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور	: سنجش میزان رضایت مراجعین به ترمینال شرق از شرایط و نحوه خدمات رسانی در این مکان/مجری موسسه مدیران فرهنگ و هنر؛ شهرداری منطقه ۱۲، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات جامعه شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	: ۸۹ ص
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۱۸-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: شهرداری--ایران--تهران--ارزشیابی--نمونه پژوهی
موضوع	: شهروندان ایرانی--تهران--نظرسنجی
موضوع	: ترمینال های اتوبوس
شناسه افزوده	: موسسه فرهنگی آموزشی پژوهشی مدیران فرهنگ و هنر
شناسه افزوده	: شهرداری تهران، منطقه سیزده. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	: شهرداری تهران، منطقه سیزده. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده بندی گنگره	: ۱۳۸۹ س ۹/ت JS۷۴۶۹
رده بندی دیویی	: ۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب شناسی ملی	: ۲۲۵۰۳۸۹



انتشارات جامعه شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: سنجش میزان رضایت مراجعین به ترمینال شرق از شرایط و نحوه خدمات رسانی در این مکان
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: هادی ایازی
مدیرکل دفتر مطالعات: سیدرضا مصطفوی
مدیر اداره افکارسنجی: عماري
مجری طرح: موسسه مدیران فرهنگ و هنر
ناظر: افسانه ادریسی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: ۱۳۸۹/۰۴/۰۱
تاریخ پایان: ۱۳۸۹/۰۷/۲۰
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳
تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۰۰۰ تومان	چاپ: اول	تیراژ: ۱۰۰۰
آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران: تقاطع بزرگراه شهید گمنام و کریمستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم		
دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۰۸	تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷	

پیشگفتار

«شهر تعاملی» بر پایش دیدگاه‌ها و انتظارات شهروندان و مدیران شهری استوار است. در «شهر تعاملی»، رابطه‌ی مردم و مدیران شهری رابطه‌ای دوسویه است. شهروندان خوب و قانونمدار، مدیرانی شایسته و لایق نیاز دارند تا زندگی شهری را برای آن‌ها دلپذیرتر نمایند. در این فضا، آن‌ها تنها برای شنیدن نیستند، چنانکه مدیران، تنها برای «گفتن».

«گفت و شنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه یافته» است و پیمایش و پایش نظرات شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای شنیدن حرف‌های آن‌هاست. مدیریتی که به دیدگاه‌های شهروندان توجه و اعتماد نداشته باشد، در واقع خود را در برابر شهروندان «مسئول» نمی‌شناسد.

ارزیابی نظرات شهروندان:

الف. به مدیریت شهری کمک می‌کند تا به طور مستمر و سیستمی عملکرد خود را از دیدگاه «شهروندان» ارزیابی کند نه فقط از دیدگاه «مدیران».

ب. روشی مناسب است برای اثبات کارآمدی یا ناکارآمدی برنامه‌ها، فعالیت‌ها و مجموعه‌ی سازمانی مدیریت به تفکیک بخش‌ها و انجام اصلاحات لازم برای بهبود کیفیت با هزینه‌ی کمتر و کارآمدی بیشتر.

پ. امکان اعمال تنبیه و اعطای پاداش را مبتنی بر ارزیابی عملکرد عینی و واقعی فراهم می‌آورد.

ت. با بررسی نظرات شهروندان درباره‌ی یک فعالیت واحد در زمان‌های مختلف (مطالعات طولی) شاخصی برای ارزیابی بهبود یا پسرقت کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در اختیار خواهند بود.

ث. پاسخ مناسب به انتظارات شهروندان، حجم نارضایتی عمومی و زمینه‌های قانون‌گریزی را کاهش می‌دهد. مدیریت شهری، هزینه‌های گزافی را بابت قانون‌گریزی شهروندان پرداخت می‌کند.

ج. با کسب دیدگاه‌های شهروندان، پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان آسیب‌های اجرای آن را به حداقل رساند و یا از بسترهای فرهنگ برای حذف موانع ناخواسته بهره جست.

چ. دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر خردجمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «سنجش میزان رضایت مراجعین به ترمینال شرق از شرایط و نحوه خدمات‌رسانی در این مکان» بوده که در سال ۱۳۸۹ انجام شده‌است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون تردید کاربریست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری مؤسسه مدیران فرهنگ و هنر، ناظر سرکار خانم دکتر افسانه ادریسی، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

سیدرضا مصطفوی

مسعود خسروی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۳

چکیده

هدف: هدف اصلی این نظرسنجی بررسی نظرات و دیدگاه‌های مراجعین به ترمینال شرق درباره خدمات ارائه شده در این مکان می‌باشد.

روش: در این نوشتار نوع تحقیق پیمایشی، تکنیک گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه، جامعه آماری کلیه مراجعین به ترمینال شرق، روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک و حجم نمونه ۴۰۰ نفر با حذف پرسشنامه‌های مخدوش بوده است.

نتایج: اکثریت پاسخگویان نمونه تحقیق به مشخصه‌ها و ویژگی‌های یک ترمینال خوب اهمیت زیاد و خیلی زیادی قائل هستند. از طرف دیگر میزان رضایت مراجعین به ترمینال شرق از چنین مشخصه‌ها و ویژگی‌های در حد متوسط به بالا می‌باشد.

www.ketab.ir

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات پژوهش

۱۰.....	۱.۱ طرح مسأله و بیان موضوع
۱۲.....	۲.۱ ضرورت و اهمیت موضوع
۱۴.....	۳.۱ اهداف تحقیق
۱۶.....	۴.۱ سؤالات تحقیق

فصل دوم) مبانی نظری پژوهش

۲۱.....	۱.۲ پیشینه تجربی
۲۱.....	۲.۲ مفهوم رضایت‌مندی مشتری
۲۳.....	۳.۲ مدل شکل‌گیری رضایت‌مندی مشتری
۲۴.....	۴.۲ مروری بر روش‌های سنجش رضایت‌مندی مشتری

فصل سوم) روش‌شناسی پژوهش

۳۵.....	۱.۲ روش پژوهش
۳۵.....	۲.۲ جمعیت‌آماري، شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه پژوهش
۳۶.....	۳.۲ روش گردآوری داده‌ها
۳۷.....	۴.۲ تعریف عملیاتی مفاهیم اصلی تحقیق
۳۸.....	۵.۲ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم) یافته‌های پژوهش

۴۱.....	۱.۴ مقدمه
۴۱.....	۲.۴ ویژگی‌های فردی پاسخگویان
۴۱.....	۱.۲.۴ جنس پاسخگویان
۴۲.....	۲.۲.۴ گروه‌های سنی پاسخگویان
۴۲.....	۳.۲.۴ وضعیت تأهل پاسخگویان
۴۳.....	۴.۲.۴ میزان تحصیلات پاسخگویان
۴۴.....	۵.۲.۴ وضعیت اشتغال پاسخگویان
۴۵.....	۶.۲.۴ میزان هزینه‌ی ماهیانه خانوار پاسخگویان
۴۶.....	۷.۲.۴ وضعیت مسکن پاسخگویان
۴۶.....	۳.۴ بررسی میزان تمایل مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق برای استفاده از این مکان
۴۷.....	۴.۴ بررسی میزان استفاده مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از این مکان
۴۷.....	۵.۴ بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از نحوه تهیه بلیط و اهمیت دادن به آن
۴۷.....	۱.۵.۴ بررسی میزان اهمیت نحوه تهیه بلیط در بین مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق

۱.۱.۵.۴	مقایسه میزان اهمیت نحوه تهیه بلیط در بین مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق	۴۹
۲.۱.۵.۴	شاخص میزان اهمیت نحوه تهیه بلیط در بین مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق	۴۹
۲.۵.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از نحوه تهیه بلیط	۵۱
۱.۲.۵.۴	مقایسه میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از نحوه تهیه بلیط	۵۲
۲.۲.۵.۴	شاخص میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از نحوه تهیه بلیط	۵۲
۶.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق نسبت به مبلمان‌های مستقر در این مکان	
۵۴	و اهمیت دادن به آن	
۱.۶.۴	بررسی میزان اهمیت مبلمان‌های مستقر در ترمینال شرق در بین مراجعه‌کنندگان به این مکان	۵۴
۱.۱.۶.۴	مقایسه میزان اهمیت مبلمان‌های مستقر در ترمینال شرق در بین مراجعه‌کنندگان به این مکان	۵۶
۲.۱.۶.۴	شاخص میزان اهمیت مبلمان‌های مستقر در ترمینال شرق در بین مراجعه‌کنندگان به این مکان	۵۷
۲.۶.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق نسبت به مبلمان‌های مستقر در این مکان	
۵۸		
۱.۲.۶.۴	مقایسه میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از مبلمان‌های مستقر در این مکان	۶۰
۲.۲.۶.۴	شاخص میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از مبلمان‌های مستقر در این مکان	۶۱
۷.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق نسبت به امکانات رفاهی این مکان و	
۶۲	اهمیت دادن به آن	
۱.۷.۴	بررسی میزان اهمیت امکانات رفاهی در بین مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق	۶۲
۱.۱.۷.۴	مقایسه میزان اهمیت امکانات رفاهی ترمینال شرق در بین مراجعه‌کنندگان به این مکان	۶۵
۲.۱.۷.۴	شاخص میزان اهمیت امکانات رفاهی ترمینال شرق در بین مراجعه‌کنندگان به این مکان	۶۶
۲.۷.۴	میزان رضایت مراجعین به ترمینال شرق نسبت به امکانات رفاهی این مکان	۶۷
۱.۲.۷.۴	مقایسه میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از امکانات رفاهی این مکان	۷۰
۲.۲.۷.۴	شاخص میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از امکانات رفاهی این مکان	۷۱
۸.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق نسبت به هزینه‌های استفاده از امکانات	
۷۳	ارائه شده در این مکان	
۹.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از نحوه برخورد متصدیان فروش بلیت و	
۷۴	کارکنان آن	
۱۰.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از آراستگی ظاهری متصدیان فروش	
۷۵	بلیت و کارکنان آن	
۱۱.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از پاکیزگی و نظافت این مکان	۷۶
۱۲.۴	بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق از نحوه اطلاع‌رسانی به آنها در مورد	
۷۷	مشخصات سفر از قبیل مشخصات اتوبوس و مدت سفر و حقوق مسافر	
۱۳.۴	بررسی میزان انتظارات و رضایت کلی مراجعه‌کنندگان به ترمینال شرق	۷۸

فصل پنجم) نتیجه گیری

۸۱	۱.۵ مقدمه
۸۱	۲.۵ یافته های تحقیق
۸۴	۳.۵ معایب یا نقاط ضعف ترمینال شرق
۸۵	۴.۵ نقاط قوت ترمینال شرق
۸۶	۵.۵ پیشنهادات تحقیق
۸۷	منابع و مأخذ