



عنوان طرح:

**افکارسنجی از عامه شهروندان
(رضایت ارباب رجوع از خدمات شهرداری)**

کارفرما:

شهرداری بندرعباس

مجری:

جهاد دانشگاهی هرمزگان



فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
چکیده.....	۱
فصل اول کلیات تحقیق.....	۲
۱-۱ مقدمه	۳
۲-۱ بیان مساله	۳
۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
۴-۱ اهداف پژوهش.....	۵
۵-۱ سوالات پژوهش.....	۶
فصل دوم مبانی نظری تحقیق.....	۸
۱-۲ مقدمه	۹
۲-۲ مبانی نظری تحقیق	۹
۱-۲-۲ شهرداری	۹
۲-۲-۲ وظایف شهرداری در ایران	۱۰
۳-۲-۲ مدیریت شهری.....	۱۱
۴-۲-۲ خدمات شهری.....	۱۲
۵-۲-۲ رضایت‌مندی	۱۳
۶-۲-۲ رضایت‌مندی از شهرداری	۱۴
۷-۲-۲ ارزیابی عملکرد	۱۴
۸-۲-۲ سیمای بصری شهر.....	۱۵
۱-۸-۲-۲ سیمای بصری و نظریه‌ی فرهنگ‌گرایی.....	۱۷
۲-۸-۲-۲ سیمای بصری و وندالیسم اجتماعی	۱۸
۹-۲-۲ تصویر ذهنی	۱۸
۱-۹-۲-۲ تصویر ذهنی شهروندان	۲۰
۱۰-۲-۲ هویت شهری	۲۲
۱۱-۲-۲ وابستگی عاطفی به شهر.....	۲۳
۱-۱۱-۲-۲ عوامل موثر بر وابستگی به مکان	۲۴
۳-۲ پیشینه پژوهشی تحقیق	۲۶
۱-۳-۲ مطالعات داخلی	۲۶
۲-۳-۲ مطالعات خارجی.....	۳۰

فصل سوم : روش تحقیق.....	۳۲
۱-۳ مقدمه.....	۳۳
۲-۳ نوع و روش پژوهش.....	۳۳
۳-۳ جامعه آماری.....	۳۳
۴-۳ حجم نمونه و شیوه نمونه گیری.....	۳۴
۵-۳ محدوده‌ی مورد مطالعه (شهر بندرعباس).....	۳۴
۶-۳ تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق و شیوه سنجش آن‌ها.....	۳۵
۷-۳ روش و ابزار گردآوری داده‌ها.....	۳۷
۸-۳ روایی و پایایی تحقیق.....	۳۸
۱-۸-۳ روایی.....	۳۸
۲-۸-۳ پایایی پرسشنامه.....	۳۸
۹-۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۳۹
فصل چهارم: یافته های تحقیق.....	۴۰
فصل پنجم : خلاصه نتایج تحقیق.....	۲۴۳
۱-۵ خلاصه نتایج تحقیق.....	۲۴۴
۲-۵ اقدامات بهبود.....	۲۵۱
پیوست.....	۲۵۸

فهرست جداول

عنوان	شماره صفحه
جدول شماره ۱-۲- عوامل موثر بر شکل گیری تصویر ذهنی	۲۰
جدول شماره ۱-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب جنسیت.....	۴۱
جدول شماره ۲-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت تاهل.....	۴۱
جدول شماره ۳-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سن.....	۴۳
جدول شماره ۴-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سطح تحصیلات.....	۴۳
جدول شماره ۵-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال	۴۳
جدول شماره ۶-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۴۴
جدول شماره ۷-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۴۵
جدول شماره ۸-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین.....	۴۵
جدول شماره ۹-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از دانش لازم کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در پاسخگویی به سئوالات.....	۴۶
جدول شماره ۱۰-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی.....	۴۶
جدول شماره ۱۱-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از قانون مداری کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی.....	۴۷
جدول شماره ۱۲-۴- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار.....	۴۷
جدول شماره ۱۳-۴- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز.....	۴۸
جدول شماره ۱۴-۴- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)	۴۸
جدول شماره ۱۵-۴- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و	۴۹
جدول شماره ۱۶-۴- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه	۴۹
جدول شماره ۱۷-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه آرشیبندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۵۰
جدول شماره ۱۸-۴- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی.....	۵۰

جدول شماره ۴-۱۹- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه دسترسی به کتاب های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۵۱
جدول شماره ۴-۲۰- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری مراسم رونمایی از کتاب های هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۵۲
جدول شماره ۴-۲۱- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری همایش های مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۵۲
جدول شماره ۴-۲۲- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری سلسله نشست های تخصصی مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۵۳
جدول شماره ۴-۲۳- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری نمایشگاه های تخصصی هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۵۴
جدول شماره ۴-۲۴- نتایج بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در ابعاد مختلف	۵۵
جدول شماره ۴-۲۵- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرد و زن پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس	۵۶
جدول شماره ۴-۲۶- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس	۵۷
جدول شماره ۴-۲۷- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در سنین مختلف	۵۷
جدول شماره ۴-۲۸- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف	۵۸
جدول شماره ۴-۲۹- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در سطوح شغلی مختلف	۵۸
جدول شماره ۴-۳۰- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب جنسیت	۵۹
جدول شماره ۴-۳۱- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت تاهل	۵۹
جدول شماره ۴-۳۲- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سن	۶۰
جدول شماره ۴-۳۳- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سطح تحصیلات	۶۱
جدول شماره ۴-۳۴- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال	۶۲
جدول شماره ۴-۳۵- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز خلاقیت و فناوری های نوین	۶۳
جدول شماره ۴-۳۶- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین	۶۳
جدول شماره ۴-۳۷- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین	۶۴

جدول شماره ۴-۳۸- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از دانش لازم کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در پاسخگویی به سئوالات مراجعان.....	۶۴
جدول شماره ۴-۳۹- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین	۶۵
جدول شماره ۴-۴۰- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از قانون مداری کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین.....	۶۵
جدول شماره ۴-۴۱- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین.....	۶۶
جدول شماره ۴-۴۲- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز.....	۶۶
جدول شماره ۴-۴۳- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)	۶۷
جدول شماره ۴-۴۴- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و	۶۷
جدول شماره ۴-۴۵- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه	۶۸
جدول شماره ۴-۴۶- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی.....	۶۸
جدول شماره ۴-۴۷- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از حمایت از هزینه های شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی	۶۹
جدول شماره ۴-۴۸- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه های حوزه صنایع دستی در داخل استان هرمزگان	۷۰
جدول شماره ۴-۴۹- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از در اختیار گذاشتن غرفه های رایگان به فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های استانی	۷۰
جدول شماره ۴-۵۰- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی	۷۱
جدول شماره ۴-۵۱- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از تدوین و طراحی کتاب، بروشور و..... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان.....	۷۱
جدول شماره ۴-۵۲- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان	۷۲
جدول شماره ۴-۵۳- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان.....	۷۲
جدول شماره ۴-۵۴- نتایج بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در ابعاد مختلف	۷۳

جدول شماره ۴-۵۵- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرد و زن مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس	۷۵
جدول شماره ۴-۵۶- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس	۷۵
جدول شماره ۴-۵۷- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در سنین مختلف	۷۶
جدول شماره ۴-۵۸- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف	۷۶
جدول شماره ۴-۵۹- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در سطوح شغلی مختلف	۷۷
جدول شماره ۴-۶۰- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب جنسیت	۷۸
جدول شماره ۴-۶۱- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سن	۷۸
جدول شماره ۴-۶۲- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل	۷۹
جدول شماره ۴-۶۳- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات	۸۰
جدول شماره ۴-۶۴- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال	۸۱
جدول شماره ۴-۶۵- توزیع تعداد مراجعه به میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در هفته	۸۲
جدول شماره ۴-۶۶- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از تنوع میوه و تره بار عرضه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۳
جدول شماره ۴-۶۷- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کیفیت میوه و تره بار عرضه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۳
جدول شماره ۴-۶۸- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بسته بندی میوه و تره بار عرضه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۴
جدول شماره ۴-۶۹- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن قیمت میوه و تره بار عرضه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۴
جدول شماره ۴-۷۰- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۵
جدول شماره ۴-۷۱- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از رفتار فروشندگان غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۵
جدول شماره ۴-۷۲- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کافی بودن تعداد غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس بودن تعداد غرفه ها	۸۶
جدول شماره ۴-۷۳- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۶
جدول شماره ۴-۷۴- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت پارکینگ های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۷

جدول شماره ۴-۷۵- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن ساعات کاری غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس.....	۸۷
جدول شماره ۴-۷۶- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه توزیع میوه و تره بار در غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس.....	۷۶
جدول شماره ۴-۷۷- نتایج بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس	۸۹
جدول شماره ۴-۷۸- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرد و زن میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس.....	۹۰
جدول شماره ۴-۷۹- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس.....	۹۰
جدول شماره ۴-۸۰- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در سنین مختلف.....	۹۰
جدول شماره ۴-۸۱- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف.....	۹۱
جدول شماره ۴-۸۲- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در سطوح شغلی مختلف.....	۹۱
جدول شماره ۴-۸۳- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب جنسیت	۹۲
جدول شماره ۴-۸۴- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سن.....	۹۲
جدول شماره ۴-۸۵- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل.....	۹۳
جدول شماره ۴-۸۶- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات.....	۹۴
جدول شماره ۴-۸۷- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال.....	۹۵
جدول شماره ۴-۸۸- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص سوالات پرسشنامه.....	۹۶
جدول شماره ۴-۸۹- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام یک خدمت خاص.....	۹۷
جدول شماره ۴-۹۰- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام یک کار خاص.....	۹۸
جدول شماره ۴-۹۱- توزیع نظر ارباب رجوع در خصوص وجود سفارش و توصیه در دریافت سریع تر خدمت در مناطق مختلف شهرداری بندرعباس.....	۹۹
جدول شماره ۴-۹۲- شکاف کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع مناطق شهرداری بندرعباس	۹۹
جدول شماره ۴-۹۳- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت.....	۱۰۱
جدول شماره ۴-۹۴- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سن.....	۱۰۲
جدول شماره ۴-۹۵- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل.....	۱۰۳
جدول شماره ۴-۹۶-توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات.....	۱۰۳

جدول شماره ۹۷-۴- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال.....	۱۰۴
جدول شماره ۹۸-۴- توزیع میزان استفاده از وسایل نقلیه عمومی شهر بندرعباس در طول هفته برای جابجایی درون شهری.....	۱۰۵
جدول شماره ۹۹-۴- توزیع استفاده از نوع وسیله نقلیه عمومی شهر بندرعباس.....	۱۰۶
جدول شماره ۱۰۰-۴- توزیع میزان رضایت از مناسب بودن مکان ایستگاه‌ها (پاکیزگی کیوسک‌ها، صندلی‌ها و ...) در حمل و نقل درون شهری بندرعباس.....	۱۰۶
جدول شماره ۱۰۱-۴- توزیع میزان رضایت از نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس.....	۱۰۷
جدول شماره ۱۰۲-۴- توزیع میزان رضایت از امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم سرمایشی، نحوه پرداخت کرایه و...) در شهر بندرعباس.....	۱۰۷
جدول شماره ۱۰۳-۴- توزیع رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس.....	۱۰۸
جدول شماره ۱۰۴-۴- توزیع میزان رضایت از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و) در وسایل حمل و نقل درون	۱۰۸
جدول شماره ۱۰۵-۴- توزیع میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مسافران حمل و نقل درون شهری توسط شهرداری شهر بندرعباس.....	۱۰۹
جدول شماره ۱۰۶-۴- توزیع میزان رضایت از کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی در شهر بندرعباس.....	۱۰۹
جدول شماره ۱۰۷-۴- توزیع میزان رضایت از در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل در شهر بندرعباس.....	۱۱۰
جدول شماره ۱۰۸-۴- توزیع میزان رضایت از پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و) در شهر بندرعباس.....	۱۱۰
جدول شماره ۱۰۹-۴- توزیع میزان رضایت از بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس.....	۱۱۱
جدول شماره ۱۱۰-۴- توزیع دلیل عدم استفاده از وسایل نقلیه عمومی برای جابه‌جایی درون شهری در شهر بندرعباس.....	۱۱۱
جدول شماره ۱۱۱-۴- نتایج بررسی رضایت استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۱۱۲
جدول شماره ۱۱۲-۴- نتایج بررسی تفاوت رضایت مردان و زن استفاده کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس.....	۱۱۳
جدول شماره ۱۱۳-۴- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد استفاده کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس.....	۱۱۳
جدول شماره ۱۱۴-۴- نتایج بررسی تفاوت رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در سنین مختلف.....	۱۱۴
جدول شماره ۱۱۵-۴- نتایج بررسی تفاوت رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف.....	۱۱۴

جدول شماره ۴-۱۱۶- نتایج بررسی تفاوت رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در سطوح شغلی مختلف	۱۱۵
جدول شماره ۴-۱۱۷- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب جنسیت	۱۱۶
جدول شماره ۴-۱۱۸- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سن	۱۱۷
جدول شماره ۴-۱۱۹- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت تاهل	۱۱۸
جدول شماره ۴-۱۲۰- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سطح تحصیلات	۱۱۹
جدول شماره ۴-۱۲۱- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت اشتغال	۱۲۰
جدول شماره ۴-۱۲۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از حضور به موقع متصدیان فروش بلیط در محل کار	۱۲۱
جدول شماره ۴-۱۲۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت توسط متصدیان فروش بلیط	۱۲۱
جدول شماره ۴-۱۲۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط	۱۲۲
جدول شماره ۴-۱۲۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دقت عمل متصدیان فروش بلیط	۱۲۲
جدول شماره ۴-۱۲۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرعت عمل متصدیان فروش بلیط	۱۲۳
جدول شماره ۴-۱۲۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پاسخگویی متصدیان فروش بلیط	۱۲۳
جدول شماره ۴-۱۲۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از قانون مداری متصدیان فروش بلیط	۱۲۴
جدول شماره ۴-۱۲۹- توزیع نظر مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان در خصوص پرداخت مبلغ بلیط	۱۲۴
جدول شماره ۴-۱۳۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پرداخت مبلغ بلیط	۱۲۵
جدول شماره ۴-۱۳۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دسترسی راحت به پایانه مسافربری	۱۲۵
جدول شماره ۴-۱۳۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تعداد اتوبوس	۱۲۶
جدول شماره ۴-۱۳۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استفاده از اتوبوس های فرسوده	۱۲۶
جدول شماره ۴-۱۳۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...)	۱۲۷
جدول شماره ۴-۱۳۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها	۱۲۷

جدول شماره ۴-۱۳۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان تاخیر حرکت	۱۲۸
جدول شماره ۴-۱۳۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس.....	۱۲۸
جدول شماره ۴-۱۳۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی اتوبوس.....	۱۲۹
جدول شماره ۴-۱۳۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آسایش مسافران داخل اتوبوس(عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران)	۱۲۹
جدول شماره ۴-۱۴۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و...)	۱۳۰
جدول شماره ۴-۱۴۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد حراست پایانه.....	۱۳۰
جدول شماره ۴-۱۴۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت اخلاق و شئونات اسلامی توسط مسافران.....	۱۳۱
جدول شماره ۴-۱۴۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد پاسگاه های پلیس راه بین راهی.....	۱۳۱
جدول شماره ۴-۱۴۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافری.....	۱۳۲
جدول شماره ۴-۱۴۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری رانندگان.....	۱۳۲
جدول شماره ۴-۱۴۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان.....	۱۳۳
جدول شماره ۴-۱۴۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم.....	۱۳۳
جدول شماره ۴-۱۴۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...)	۱۳۴
جدول شماره ۴-۱۴۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پاسخگویی رانندگان.....	۱۳۴
جدول شماره ۴-۱۵۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت شئونات اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز)	۱۳۵
جدول شماره ۴-۱۵۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران.....	۱۳۵
جدول شماره ۴-۱۵۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی - شماره صندلی و ...)	۱۳۶

جدول شماره ۴-۱۵۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس.....	۱۳۶
جدول شماره ۴-۱۵۴- توزیع عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس.....	۱۳۷
جدول شماره ۴-۱۵۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رسیدگی به شکایات مسافران توسط پایانه.....	۱۳۷
جدول شماره ۴-۱۵۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم توقفات بی جا بین راهی.....	۱۳۸
جدول شماره ۴-۱۵۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی.....	۱۳۸
جدول شماره ۴-۱۵۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و سرویس بهداشتی.....	۱۳۹
جدول شماره ۴-۱۵۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم جابجایی وسائل و بارهای غیرقانونی توسط راننده.....	۱۳۹
جدول شماره ۴-۱۶۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی و پاکیزگی سالن انتظار پایانه مسافربری.....	۱۴۰
جدول شماره ۴-۱۶۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تهویه سالن انتظار پایانه مسافربری.....	۱۴۰
جدول شماره ۴-۱۶۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی های سالن انتظار پایانه مسافربری.....	۱۴۱
جدول شماره ۴-۱۶۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرویس بهداشتی پایانه مسافربری.....	۱۴۱
جدول شماره ۴-۱۶۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نمازخانه پایانه مسافربری.....	۱۴۲
جدول شماره ۴-۱۶۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن پایانه مسافربری.....	۱۴۲
جدول شماره ۴-۱۶۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از بانک پایانه مسافربری.....	۱۴۳
جدول شماره ۴-۱۶۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از خود پرداز پایانه مسافربری.....	۱۴۳
جدول شماره ۴-۱۶۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آرایشگاه پایانه مسافربری.....	۱۴۴
جدول شماره ۴-۱۶۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رستوران پایانه مسافربری.....	۱۴۴

جدول شماره ۴-۱۷۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از اغذیه فروشی پایانه مسافری.....	۱۴۵
جدول شماره ۴-۱۷۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سوپر مارکت پایانه مسافری.....	۱۴۵
جدول شماره ۴-۱۷۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امکانات برقی جهت شارژ موبایل در پایانه مسافری.....	۱۴۶
جدول شماره ۴-۱۷۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی داخل اتوبوس.....	۱۴۶
جدول شماره ۴-۱۷۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمربند ایمنی اتوبوس.....	۱۴۷
جدول شماره ۴-۱۷۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سیستم های سرمایشی و گرمایشی داخل و گرمایشی داخل	۱۴۷
جدول شماره ۴-۱۷۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تغذیه ارائه شده در اتوبوس	۱۴۸
جدول شماره ۴-۱۷۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن داخل اتوبوس	۱۴۸
جدول شماره ۴-۱۷۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمک های اولیه داخل اتوبوس.....	۱۴۹
جدول شماره ۴-۱۷۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پرده داخل اتوبوس.....	۱۴۹
جدول شماره ۴-۱۸۰- نتایج بررسی رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۱۵۰
جدول شماره ۴-۱۸۱- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران مرد و زن در حمل و نقل برون شهری بندرعباس.....	۱۵۳
جدول شماره ۴-۱۸۲- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران متاهل و مجرد در حمل و نقل برون شهری بندرعباس.....	۱۵۳
جدول شماره ۴-۱۸۳- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در سنین مختلف.....	۱۵۴
جدول شماره ۴-۱۸۴- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف.....	۱۵۴
جدول شماره ۴-۱۸۵- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در سطوح شغلی مختلف.....	۱۵۵
جدول شماره ۴-۱۸۶- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب جنسیت.....	۱۵۶
جدول شماره ۴-۱۸۷- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل.....	۱۵۷
جدول شماره ۴-۱۸۸- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سن.....	۱۵۸
جدول شماره ۴-۱۸۹- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات.....	۱۵۹
جدول شماره ۴-۱۹۰- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال.....	۱۶۰
جدول شماره ۴-۱۹۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از پاکیزگی خیابان ها، معابر و کوچه ها.....	۱۶۱

- جدول شماره ۴-۱۹۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع آوری به موقع زباله ها و پسماندها... ۱۶۱
- جدول شماره ۴-۱۹۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی بودن سطل زباله‌های عمومی در سطح شهر ۱۶۲
- جدول شماره ۴-۱۹۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع آوری به موقع نخاله‌های ساختمانی... ۱۶۲
- جدول شماره ۴-۱۹۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظافت سرویس های بهداشت عمومی..... ۱۶۳
- جدول شماره ۴-۱۹۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از لایه‌روبی و پاکسازی خورها ۱۶۳
- جدول شماره ۴-۱۹۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ..... ۱۶۴
- جدول شماره ۴-۱۹۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر ۱۶۴
- جدول شماره ۴-۱۹۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها (دست-فروشان) ۱۶۵
- جدول شماره ۴-۲۰۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت آسفالت خیابان‌ها و معابر..... ۱۶۵
- جدول شماره ۴-۲۰۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت کفپوش کوچه ها و خیابان ها ۱۶۶
- جدول شماره ۴-۲۰۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت رنگ آمیزی جداول درون شهر... ۱۶۶
- جدول شماره ۴-۲۰۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وجود تابلوهای معرف شخصیت های برجسته شهر..... ۱۶۷
- جدول شماره ۴-۲۰۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از روشنایی معابر، میداين، کوچه‌ها در شب..... ۱۶۷
- جدول شماره ۴-۲۰۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از توزیع مناسب پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر..... ۱۶۸
- جدول شماره ۴-۲۰۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات تفریحی و ورزشی مستقر در پارک‌های سطح شهر (وسایل ورزشی، وسایل بازی کودکان و ...) ۱۶۸
- جدول شماره ۴-۲۰۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات فرهنگی- رفاهی در پارک‌ها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلی و ...) ۱۶۹
- جدول شماره ۴-۲۰۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارکها..... ۱۶۹
- جدول شماره ۴-۲۰۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظافت سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها..... ۱۷۰
- جدول شماره ۴-۲۱۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رسیدگی به نظافت محوطه‌ی پارک‌ها و فضای سبز شهری..... ۱۷۰
- جدول شماره ۴-۲۱۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایمنی تجهیزات مستقر در پارک‌ها..... ۱۷۱
- جدول شماره ۴-۲۱۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امنیت پارک‌ها..... ۱۷۱

جدول شماره ۴-۲۱۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع‌آوری حیوانات در پارک‌ها و فضای سبز.....	۱۷۲
جدول شماره ۴-۲۱۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی به پارکینگ در محوطه‌ی پارک-ها.....	۱۷۲
جدول شماره ۴-۲۱۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تامین روشنایی پارک‌ها و فضای سبز شهری.....	۱۷۳
جدول شماره ۴-۲۱۶-توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از زیباسازی پارک‌ها (اعم از ساخت آب‌نما، نورپردازی و ...)	۱۷۳
جدول شماره ۴-۲۱۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی‌بودن وسعت و فضای فیزیکی پارک‌ها و فضای سبز شهری	۱۷۴
جدول شماره ۴-۲۱۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از روند افزایش فضای سبز شهری	۱۷۴
جدول شماره ۴-۲۱۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول.....	۱۷۵
جدول شماره ۴-۲۲۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت مناطق از حوادث و بلایای طبیعی.....	۱۷۵
جدول شماره ۴-۲۲۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و	۱۷۶
جدول شماره ۴-۲۲۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست.....	۱۷۶
جدول شماره ۴-۲۲۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساماندهی پلاک‌های منازل.....	۱۷۷
جدول شماره ۴-۲۲۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نصب تابلوی نام کوچه‌ها و خیابان‌ها.....	۱۷۷
جدول شماره ۴-۲۲۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رسیدگی به کیوسک‌های روزنامه‌فروشی، گل‌فروشی	۱۷۸
جدول شماره ۴-۲۲۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق پرخطر شهری.....	۱۷۸
جدول شماره ۴-۲۲۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تهیه‌ی امکانات موردنظر مساجد در محلات.....	۱۷۹
جدول شماره ۴-۲۲۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایجاد پارکینک‌های عمومی در سطح شهر.....	۱۷۹
جدول شماره ۴-۲۲۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساخت مسیر ویژه دوچرخه‌سواری در کنار ساحل.....	۱۸۰
جدول شماره ۴-۲۳۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساخت پیاده‌رو در کنار ساحل جهت استفاده عموم.....	۱۸۰

جدول شماره ۴-۲۳۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظارت بر ساخت وسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساخت وسازهای غیرمجاز.....	۱۸۱
جدول شماره ۴-۲۳۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری.....	۱۸۱
جدول شماره ۴-۲۳۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر.....	۱۸۲
جدول شماره ۴-۲۳۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان.....	۱۸۲
جدول شماره ۴-۲۳۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن.....	۱۸۳
جدول شماره ۴-۲۳۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت استفاده مناسب از چراغ‌های راهنمایی و رانندگی در چهارراه‌ها.....	۱۸۳
جدول شماره ۴-۲۳۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت عریض کردن خیابان‌ها و معابر شهری.....	۱۸۴
جدول شماره ۴-۲۳۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و برگشت وسایل نقلیه.....	۱۸۴
جدول شماره ۴-۲۳۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی.....	۱۸۵
جدول شماره ۴-۲۴۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری.....	۱۸۵
جدول شماره ۴-۲۴۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها در شهر.....	۱۸۶
جدول شماره ۴-۲۴۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی.....	۱۸۶
جدول شماره ۴-۲۴۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد پل‌های روگذر و زیرگذر در سطح شهر.....	۱۸۷
جدول شماره ۴-۲۴۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد مراکز و ایستگاه‌های آتش-نشانی.....	۱۸۸
جدول شماره ۴-۲۴۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از سرعت عمل در ارائه خدمات.....	۱۸۸
جدول شماره ۴-۲۴۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل موردنیاز.....	۱۸۹
جدول شماره ۴-۲۴۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نحوه ی برخورد و رفتار ماموران.....	۱۸۹
جدول شماره ۴-۲۴۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت حس مسئولیت‌پذیری ماموران.....	۱۹۰
جدول شماره ۴-۲۴۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از سطح مهارت آتش‌نشان‌ها.....	۱۹۰

جدول شماره ۴-۲۵۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه.....	۱۹۱
جدول شماره ۴-۲۵۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی (شماره ۱۲۵) حادثه.....	۱۹۱
جدول شماره ۴-۲۵۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات سالن تظهير.....	۱۹۲
جدول شماره ۴-۲۵۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی.....	۱۹۲
جدول شماره ۴-۲۵۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان ها.....	۱۹۳
جدول شماره ۴-۲۵۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام فرآیندهای تدفین متوفی حادثه.....	۱۹۳
جدول شماره ۴-۲۵۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی مناسب قطعه ها جهت تدفین متوفی.....	۱۹۴
جدول شماره ۴-۲۵۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دریافت هزینه ها طبق تعرفه های مصوب و قانونی.....	۱۹۴
جدول شماره ۴-۲۵۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی.....	۱۹۵
جدول شماره ۴-۲۵۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ...	۱۹۵
جدول شماره ۴-۲۶۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از بهداشت محیط آرامستان.....	۱۹۶
جدول شماره ۴-۲۶۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وجود پارکینگ عمومی.....	۱۹۶
جدول شماره ۴-۲۶۲- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته ترین مکان مذهبی شهر بندرعباس.....	۱۹۷
جدول شماره ۴-۲۶۳- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین اثر تاریخی شهر بندرعباس.....	۱۹۷
جدول شماره ۴-۲۶۴- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته ترین پارک شهر بندرعباس.....	۱۹۸
جدول شماره ۴-۲۶۵- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بازار قدیمی شهر بندرعباس.....	۱۹۹
جدول شماره ۴-۲۶۶- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته ترین مکان تجاری جدید شهر بندرعباس.....	۱۹۹
جدول شماره ۴-۲۶۷- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین ساختمان سازمان یا اداره بندرعباس از لحاظ معماری و شهرسازی.....	۲۰۰
جدول شماره ۴-۲۶۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد مهمترین بافت قدیم شهر بندرعباس (دارای هویت تاریخی).....	۲۰۱
جدول شماره ۴-۲۶۹- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بافت جدید شهر بندرعباس به عنوان سمبل شهرسازی.....	۲۰۲
جدول شماره ۴-۲۷۰- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد باهویت ترین میدان شهری بندرعباس.....	۲۰۲
جدول شماره ۴-۲۷۱- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین سوغات شهر بندرعباس.....	۲۰۳

جدول شماره ۴-۲۷۲- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین مفاخر و بزرگان شهر بندرعباس.....	۲۰۴
جدول شماره ۴-۲۷۳- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد دیدنی ترین مکان شهر بندرعباس.....	۲۰۵
جدول شماره ۴-۲۷۴- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکانهای تاریخی شهر بندرعباس.....	۲۰۶
جدول شماره ۴-۲۷۵- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکانهای مذهبی شهر بندرعباس.....	۲۰۶
جدول شماره ۴-۲۷۶- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس.....	۲۰۷
جدول شماره ۴-۲۷۷- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در پارک ها و فضای سبز شهر بندرعباس.....	۲۰۸
جدول شماره ۴-۲۷۸- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در خیابان ها و میادین شهر بندرعباس.....	۲۰۸
جدول شماره ۴-۲۷۹- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان های مسکونی بندرعباس.....	۲۰۹
جدول شماره ۴-۲۸۰- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان ادارات و سازمان های شهر بندرعباس.....	۲۱۰
جدول شماره ۴-۲۸۱- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان های ورزشی و ورزشگاه های شهر بندرعباس.....	۲۱۰
جدول شماره ۴-۲۸۲- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مدارس و دانشگاه های شهر بندرعباس.....	۲۱۱
جدول شماره ۴-۲۸۳- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی.....	۲۱۲
جدول شماره ۴-۲۸۴- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران خارجی.....	۲۱۳
جدول شماره ۴-۲۸۵- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد امن برای گردشگران خارجی.....	۲۱۳
جدول شماره ۴-۲۸۶- توزیع نظرات شهروندان در خصوص وجود پارک ها و مناظر طبیعی متعدد در بندرعباس.....	۲۱۴
جدول شماره ۴-۲۸۷- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی با فرهنگ ها و سنت های جذاب و جالب.....	۲۱۴
جدول شماره ۴-۲۸۸- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی مناسب برای استراحت و تفریح.....	۲۱۵
جدول شماره ۴-۲۸۹- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر تجاری.....	۲۱۵
جدول شماره ۴-۲۹۰- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر گردشگری.....	۲۱۶

جدول شماره ۴-۲۹۱- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر صنعتی.....	۲۱۶
جدول شماره ۴-۲۹۲- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر مهاجرپذیر.....	۲۱۷
جدول شماره ۴-۲۹۳- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی برای سکونت دائمی.....	۲۱۷
جدول شماره ۴-۲۹۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی راحت به خدمات آموزشی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۱۸
جدول شماره ۴-۲۹۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات درمانی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۱۹
جدول شماره ۴-۲۹۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۱۹
جدول شماره ۴-۲۹۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات ورزشی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۰
جدول شماره ۴-۲۹۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۱
جدول شماره ۴-۲۹۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات ایمنی و انتظامی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۱
جدول شماره ۴-۳۰۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر شرایط آب و هوایی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۲
جدول شماره ۴-۳۰۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت درآمد در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۲
جدول شماره ۴-۳۰۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر قیمت خرید و اجاره مسکن در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۳
جدول شماره ۴-۳۰۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت اشتغال در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۳
جدول شماره ۴-۳۰۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر هزینه های زندگی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۴
جدول شماره ۴-۳۰۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت نظافت و بهداشت شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۴
جدول شماره ۴-۳۰۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۵
جدول شماره ۴-۳۰۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۶
جدول شماره ۴-۳۰۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر زیبایی سیما و فضای شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۶

جدول شماره ۴-۳۰۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس شادی و سرزندگی در محیط شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۷
جدول شماره ۴-۳۱۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس آرامش و آسایش در محل سکونت در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۲۷
جدول شماره ۴-۳۱۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد دلتنگی برای همشهری ها در زمان دوری از بندرعباس.....	۲۲۸
جدول شماره ۴-۳۱۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد مقایسه مردم شهر بندرعباس با مردم شهرهای دیگر.....	۲۲۸
جدول شماره ۴-۳۱۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای افراد.....	۲۲۹
جدول شماره ۴-۳۱۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد لذت بردن از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان.....	۲۲۹
جدول شماره ۴-۳۱۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد دوست داشتن شهر بندرعباس همانند خانه خودشان.....	۲۳۰
جدول شماره ۴-۳۱۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد افتخار به تاریخ اجتماعی- سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس.....	۲۳۰
جدول شماره ۴-۳۱۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد توصیه سفر به شهر بندرعباس به مردم شهرهای دیگر.....	۲۳۱
جدول شماره ۴-۳۱۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد احساس قرارگیری شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود.....	۲۳۱
جدول شماره ۴-۳۱۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد عدم تمایل به نقل مکان کردن از شهر به علت خو گرفتن به شهر بندرعباس.....	۲۳۲
جدول شماره ۴-۳۲۰- نتایج بررسی رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۳۳
جدول شماره ۴-۳۲۱- نتایج بررسی رضایت شهروندان از پارک و فضای سبز شهری بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۳۴
جدول شماره ۴-۳۲۲- نتایج بررسی رضایت شهروندان از خدمات شهری بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۳۵
جدول شماره ۴-۳۲۳- نتایج بررسی رضایت شهروندان از ترافیک شهری بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۳۶
جدول شماره ۴-۳۲۴- نتایج بررسی رضایت شهروندان از خدمات آتش نشانی بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۳۷
جدول شماره ۴-۳۲۵- نتایج بررسی رضایت شهروندان از خدمات آرامستان بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۳۸
جدول شماره ۴-۳۲۶- نتایج بررسی همخوانی سازه های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر از نظر شهروندان و خبرگان در ابعاد مختلف.....	۲۳۹
جدول شماره ۴-۳۲۷- نتایج بررسی تصویر ذهنی شهروندان بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۴۰
جدول شماره ۴-۳۲۸- نتایج بررسی تاثیر عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۴۱
جدول شماره ۴-۳۲۹- نتایج بررسی اولویت بندی عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس.....	۲۴۲
جدول شماره ۴-۳۳۰- نتایج بررسی میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس در ابعاد مختلف.....	۲۴۳
جدول شماره ۴-۳۳۱- نتایج بررسی تفاوت میزان وابستگی عاطفی شهروندان بومی و غیربومی به شهر بندرعباس.....	۲۴۴

فهرست نمودار

عنوان	شماره صفحه
نمودار شماره ۴-۱- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب جنسیت.....	۴۱
نمودار شماره ۴-۲- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت تاهل.....	۴۲
نمودار شماره ۴-۳- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سن.....	۴۲
نمودار شماره ۴-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سطح تحصیلات.....	۴۳
نمودار شماره ۴-۵- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال.....	۴۴
نمودار شماره ۴-۶- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب جنسیت.....	۵۹
نمودار شماره ۴-۷- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت تاهل.....	۶۰
نمودار شماره ۴-۸- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سن.....	۶۱
نمودار شماره ۴-۹- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سطح تحصیلات.....	۶۱
نمودار شماره ۴-۱۰- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال.....	۶۲
نمودار شماره ۴-۱۱- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب جنسیت.....	۷۸
نمودار شماره ۴-۱۲- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سن.....	۷۹
نمودار شماره ۴-۱۳- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل.....	۷۹
نمودار شماره ۴-۱۴- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات.....	۸۰
نمودار شماره ۴-۱۵- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال.....	۸۱
نمودار شماره ۴-۱۶- توزیع تعداد مراجعه به میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس در هفته.....	۸۲
نمودار شماره ۴-۱۷- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب جنسیت.....	۹۲
نمودار شماره ۴-۱۸- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سن.....	۹۳
نمودار شماره ۴-۱۹- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل.....	۹۳
نمودار شماره ۴-۲۰- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات.....	۹۴
نمودار شماره ۴-۲۱- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال.....	۹۵
نمودار شماره ۴-۲۲- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام یک خدمت خاص.....	۹۷
نمودار شماره ۴-۲۳- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام یک کار خاص.....	۹۸
نمودار شماره ۴-۲۴- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت.....	۱۰۱
نمودار شماره ۴-۲۵- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سن.....	۱۰۲
نمودار شماره ۴-۲۶- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل.....	۱۰۳

- نمودار شماره ۴-۲۷- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۰۴
- نمودار شماره ۴-۲۸- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال..... ۱۰۵
- نمودار شماره ۴-۲۹- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب جنسیت..... ۱۱۶
- نمودار شماره ۴-۳۰- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سن..... ۱۱۷
- نمودار شماره ۴-۳۱- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت تاهل..... ۱۱۸
- نمودار شماره ۴-۳۲- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۱۹
- نمودار شماره ۴-۳۳- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت اشتغال..... ۱۲۰
- نمودار شماره ۴-۳۴- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب جنسیت..... ۱۵۶
- نمودار شماره ۴-۳۵- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل..... ۱۵۷
- نمودار شماره ۴-۳۶- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سن..... ۱۵۸
- نمودار شماره ۴-۳۷- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۵۹
- نمودار شماره ۴-۳۸- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال..... ۱۶۰

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی افکارسنجی از عامه شهروندان بندرعباس در خصوص خدمات ارائه شده در بخش های مختلف توسط شهرداری بندرعباس صورت پذیرفت. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه شهروندان بین ۱۸ تا ۶۵ سال شهر بندرعباس با تعداد حدود ۳۵۰ هزار نفر، ارباب رجوع شهرداری ها در مناطق ۴ گانه و نواحی ۱۲ گانه شهر بندرعباس، استفاده کنندگان از خدمات پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس، استفاده کنندگان از خدمات مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس، مسافری برون شهری استفاده کننده از خدمات پایانه مسافری شهر بندرعباس، مسافری درون شهری استفاده کننده از خدمات تاکسی و اتوبوس های درون شهری، مراجعین به میادین تره و بار شهر بندرعباس و خبرنگاران آشنا به مباحث هویت شهری می باشد که در مجموع تعداد ۶۹۰ پرسشنامه در بین نمونه آماری در بخش های مختلف توزیع و جمع آوری گردید. پرسشنامه در هفت بخش طراحی گردید و برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که پایایی پرسشنامه ها قابل قبول می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شد و در نهایت مشخص گردید که میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی، مرکز خلاقیت و فناوری های نوین، میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس مناسب است. میزان رضایت شهروندان از خدمات آتش نشانی، خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در حد متوسط و میزان رضایت کلی مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در حد مناسب است. میزان رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری، پارک و فضای سبز شهری، خدمات شهری، ترافیک شهری، خدمات آرامستان در حد نامناسب است. در نهایت بین ادراکات و انتظارات ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد و این شکاف منفی نشانگر این می باشد که شهرداری باید در ابعاد مختلف ذکر شده خدمات مناسب تری ارائه دهد.

فصل اول

کلیات تحقیق

شهرنشینی شتابان در کشورهای رو به توسعه چندین پیامد منفی داشته است که عبارت‌اند از: افزایش فقر در شهرها، ارائه‌ی ناکافی مسکن و خدمات شهری مانند خدمات بهداشتی، آب، پیدایش زاغ‌ها و مسکن‌های غیرقانونی و ویرانی زیست-محیطی (کریم‌زاده، ۱۳۹۶). مسائل فوق زمینه‌ساز شکل‌گیری نهادهایی به‌منظور اداره امور زندگی شهروندان گردیده است. ایجاد نهادی به‌نام شهرداری، عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیاز ساکنان شهری انجام گرفت. شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب و از ضرورت‌های نظام اجتماعی است. در واقع نهاد فوق به‌عنوان نهادی محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و ارائه‌ی خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن به‌وجود آمده و وظیفه‌ی آن برآورده‌ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده‌ساختن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱). وظایف این نهادها در کشورهای توسعه‌یافته روز به روز گسترده‌تر شده است (کاظمیان و سعید، رضوانی، ۱۳۸۰). شهرداری‌ها بنا به مسئولیتی که بر عهده دارند و با توجه به این نکته مهم که عدم رضایت اجتماعی در بین مردم، آثار و پیامدهای غیرقابل جبرانی در پی دارد و در واقع، پایداری شهرها به‌طور مستقیم با میزان رضایت و در نتیجه سطح مشارکت آن‌ها مربوط است، تمامی تلاش و همت خود را در طبق اخلاص نهاده‌اند تا حداکثر رفاه و آسایش شهروندان را تامین نموده و از این طریق رضایت‌مندی آن‌ها را به دست آورند. اصولاً ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری‌ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستان تحقق اهداف، کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و پاسخگویی مطلوب نسبت به شهروندان گردد (صابری، ۱۳۹۵).

۱-۲ بیان مساله

در عصر کنونی، سازمان‌هایی که به مراجعه‌کنندگان خود خدمات عالی ارائه می‌دهند، دارای چند ویژگی مهم هستند؛ از جمله اینکه به خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان خود توجه بسیاری دارند. این سازمان‌ها راهبرد ارائه خدمات کیفی به مشتریان را توسعه داده و سیستمی را طراحی می‌کنند که در هر مرحله با مشتری و ارباب‌رجوع به خوبی رفتار کنند (قره‌چه، ۱۳۸۱).

گوش دادن و توجه به نیازهای مشتری، درک عمیقی از آنچه مشتری می‌خواهد را میسر می‌سازد و روش‌های تجزیه و تحلیلی کمک می‌کند تا راه‌حل، پیدا شده و به اجرا گذارده شود. وقتی چنین اقداماتی انجام گردد، از یک سو سازمان به اثربخشی و کارایی رسیده و از سوی دیگر، رضایت مشتری افزایش می‌یابد (مسعودی،

بعد از انقلاب صنعتی و با گسترش روزافزون علم و افزایش جمعیت، نیازهای مردم در زمینه‌های مختلف، افزایش یافت؛ به‌طوری‌که سازمان‌ها، کارخانجات و موسسات مختلفی برای پاسخگویی به این نیازها ایجاد شدند. تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعتی بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها نیز مسائل و مشکلات متعددی را برای زندگی شهری به وجود آوردند (لین^۱، ۲۰۰۷) و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره امور زندگی شهروندان، ضروری ساختند (گلایی، ۱۳۷۹). کارشناسان علم مدیریت بر این باورند که یکی از اهداف ایجاد هر سازمانی، برآورده‌نمودن محصول یا ارائه خدمات به مشتری است. لذا در صورتی که سازمان نتواند نیاز آنان را متناسب با خواسته‌هایشان برآورده نماید، به مرور زمان از میزان مشتریان کاسته شده و به تدریج سازمان از گردونه رقابت حذف خواهد شد. در این زمینه بیل گیتس^۲، مدیرعامل شرکت مایکروسافت می‌گوید: ناراضی‌ترین مشتریان، مهمترین منابع عبرت و یادگیری برای سازمان‌ها هستند (مسعودی، ۱۳۸۲).

امروزه همه سازمان‌ها نظیر شهرداری دریافته‌اند که رضایت شهروندان، ضامن بقای سازمان است. رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات شهرداری‌ها عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که برای افزایش کارایی و بهبود خواهد بود که شهروندان از عملکرد شهرداری و سازمان‌های آن رضایت داشته باشند. شهرداری یکی از اثرگذارترین ارگان‌ها در ساماندهی و برنامه‌ریزی شهرها محسوب می‌شود. این سازمان زمانی قادر خواهد بود به وظایف خود به خوبی عمل کند که به نیازها و نظرات شهروندان توجه کند. این همان رویکرد مشارکتی در مبحث مدیریت شهری می‌باشد. امروزه هدف همه‌ی کوشش‌های مدیریت شهری در زمینه‌ی افزایش خدمات، جلب رضایت بیشتر شهروندان است و این امر به ویژه برای شهرداری‌ها، هدف ایده‌آل بزرگی است و بخش عمده‌ای از آن با ارائه‌ی خدمات به شهروندان محقق می‌شود. رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیندهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد.

امروز اکثر سازمان‌ها به منظور انجام مطلوب وظایف خود و نیز دستیابی به پویایی و شکوفایی نیازمند الگو و ابراز مناسبی برای ارزیابی و اطمینان کیفی از میزان رضایتمندی ارباب رجوع خود هستند، چراکه که بر این باور رسیده‌اند که با افزایش کیفیت خدمات، رضایت ارباب رجوع بالا می‌رود و بدین طریق اثربخشی سازمان ارتقا می‌یابد. به همین منظور این تحقیق به دنبال این هست با سنجش رضایت شهروندان و ارباب رجوع از خدمات ارائه شده توسط شهرداری بندرعباس، راهکاری بهبود و افزایش رضایت شهروندان فراهم گردد.

^۱ . Lin^۲ . Bill Gates

۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق

بازگرداندن آرامش به شهروندان در محیط متلاطم و ناپایدار و متحول شهری، تقویت روحیه‌ی مشارکت‌جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به‌طور عام و با شهرداری به‌صورت خاص، در چارچوب تامین خواسته‌های شهروندان و افزایش رضایت-مندی از مدیریت شهری به‌خصوص نهاد شهرداری قابل حل است (درویشی، ۱۴۰۲).

سازمان شهرداری به‌عنوان سازمانی محلی و غیردولتی به‌منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه‌ی خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به‌وجود آمده است و وظیفه‌ی آن برآورده‌ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده‌ساختن آن‌ها نیستند. این سازمان‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت داشته باشند.

سنجش رضایت مشتری و احساس مسئولیت، قانون‌پذیری و برخورد فعال و مسئولانه با رخداد‌های شهری می‌تواند یکی از سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری قلمداد شود (مخلیس^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از یک‌سو می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای خودآگاهی از پیامدهای اقدامات انجام‌گرفته عمل کند و از سوی دیگر، می‌تواند به‌مثابه‌ی ابزاری برای نیازسنجی شهروندان به کمک برنامه‌ریزان و مدیران شهری بیاید. مدیریت همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند؛ زیرا که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد سازمان‌ها در بهبود مدیریت شهری و افزایش کارایی مدیریت شهری نقش اساسی ایفا می‌کند (حسینی، ۱۳۹۹). جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که به مثابه‌ی شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه‌ی نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (هاشم‌زهی و همکاران، ۱۴۰۰).

۴-۱ اهداف پژوهش

- هدف اصلی

بررسی میزان رضایت کلی شهروندان از عملکرد شهرداری بندرعباس

- اهداف فرعی

- بررسی رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری بندرعباس در بخش‌های خدمات شهری، خدمات میدان‌های میوه‌وتره‌بار، پارک‌ها و فضای سبز، خدمات حمل‌ونقل درون‌شهری و برون‌شهری، ترافیک شهری، خدمات آتش‌نشانی، خدمات آرامستان، خدمات عمرانی و شهرسازی،

^۱ . Mokhlis

عملکردهای ورزشی و فرهنگی، پژوهشکده و اداره اسناد تاریخی، مرکز خلاقیت و فناوری‌های نوین

- بررسی رضایت ارباب رجوع از عملکرد شهرداری بندرعباس
- بررسی رضایت شهروندان از سیمای شهری (زیبایی ورودی و خروجی شهر، مکان‌یابی تابلوهای تبلیغاتی و ...) شهرداری بندرعباس
- بررسی میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس
- بررسی تفاوت وابستگی عاطفی شهروندان بومی و غیربومی به شهر بندرعباس
- بررسی اولین و مهم‌ترین تصویر ذهنی شهروندان از شهر بندرعباس
- بررسی میزان همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر از نظر شهروندان
- بررسی مهمترین نماد هویتی شهر بندرعباس از منظر شهروندان
- بررسی و اولویت بندی عوامل موثر بر تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس
- بررسی راهکارهای بهبود کیفیت خدمات توسط شهرداری بندرعباس

۱-۵- سوالات پژوهش

- سؤال اصلی

رضایت کلی شهروندان از عملکرد شهرداری بندرعباس چگونه است؟

- سؤال های فرعی

- رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری بندرعباس در بخش‌های خدمات شهری، خدمات میدان‌های میوه‌و تره‌بار، پارک‌ها و فضای سبز، خدمات حمل‌ونقل درون‌شهری و برون-شهری، ترافیک شهری، خدمات آتش‌نشانی، خدمات آرامستان، خدمات عمرانی و شهرسازی، عملکردهای ورزشی و فرهنگی، پژوهشکده و اداره اسناد تاریخی، مرکز خلاقیت و فناوری‌های نوین چگونه است؟
- رضایت ارباب رجوع از عملکرد شهرداری (نحوه رفتار با مراجعان، سرعت عمل در ارائه‌ی خدمات و ...) بندرعباس چگونه است؟
- رضایت شهروندان از سیمای شهری (زیبایی ورودی و خروجی شهر، مکان‌یابی تابلوهای تبلیغاتی و ...) شهرداری بندرعباس چگونه است؟
- میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس چگونه است؟
- بین میزان وابستگی عاطفی شهروندان بومی و غیربومی به شهر بندرعباس تفاوت معناداری وجود دارد؟

- اولین و مهمترین تصویر ذهنی شهروندان از شهر بندرعباس چیست؟
- میزان همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر از نظر شهروندان چگونه است؟
- مهمترین نماد هویتی شهر بندرعباس از منظر شهروندان کدام است؟
- تاثیر و اولویت بندی عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس چگونه است؟
- راهکارهای بهبود کیفیت خدمات توسط شهرداری بندرعباس کدامند؟

فصل دوم

مبانی نظری تحقیق

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختارهایی که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد و در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است. وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند. کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه‌ی مناسب و مساعد برای شکوفایی استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است.

در این فصل ابتدا مبانی نظری تحقیق و سپس پیشینه پژوهشی تحقیق شامل مطالعات داخلی و خارجی ارائه می‌شود.

۲-۲- مبانی نظری تحقیق

۲-۲-۱- شهرداری

یکی از پرکاربردترین سازمان‌های عمومی به‌ویژه در شهرهای بزرگ، شهرداری‌ها هستند که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به شهرداری‌ها مراجعه می‌نمایند و البته گاهی این گذر با عدم رضایت همراه بوده است. شهرداری در عرف جهانی به عنوان مظهری از دولت محلی به‌شمار می‌آید. واژه شهرداری معادل لغت انگلیسی Municipality می‌باشد که ریشه‌ی آن کلمه‌ی لاتین Municipum به مفهوم کلیه‌ی سکنه محل که به خاطر منافع مشترک دورهم جمع شده‌اند، می‌باشد. این واژه به هر دو حوزه‌ی اداری و عملی شهرداری اشاره دارد (رجب صلاحی، ۱۳۸۱). در بین نهادهای مختلف اقتصادی، شهرداری از جمله نهادهایی است که به لحاظ به‌کارگیری عواملی چون درآمد پرسنل و مساحت محدوده خدماتی خود، چنان‌چه در سطح پایین کارایی فعالین نماید باعث اتلاف منابع انسانی و اقتصادی گشته و منجر به هزینه‌های بالایی به جامعه می‌گردد. بنابراین لازم است که شهرداری در کارایی بالایی عوامل را به کار گیرد تا بتواند آن‌ها را هر چه بهینه‌تر صرف هزینه‌های عمران شهری بنماید (بیدرام و همکاران، ۱۳۹۰). شهرداری به عنوان مهم‌ترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام سازمان‌های اداری کشور برخوردار است. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری جزء موسسه‌های عمومی محسوب می‌شود. با این مفهوم شهرداری یک نهاد عمومی اما غیردولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رای مردم با نمایندگانشان است و در قلمرو وظایف خود باید دارای استقلال عمل باشد (حاتمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۶).

شهرداری به عنوان موتور رشد مطرح است که تحت فشار زیادی برای پاسخگویی به نیازهای رو به رشد و آرمان‌های مردم خود قرار دارد (ام‌زینی^۱، ۲۰۱۱). شهرداری‌ها آب، سیستم فاضلاب، برق، خدمات بهداشتی، جاده‌ها، زهکشی و روشنایی خیابان و پارک‌ها و امکانات تفریحی را فراهم می‌کنند. این خدمات، دارای اثر مستقیم و فوری بر روی کیفیت زندگی مردم در آن جامعه می‌باشد.

۲-۲-۲- وظایف شهرداری در ایران

شهرداری‌ها از جمله موسسات عمومی غیردولتی‌اند که وظایف بسیاری در اداره‌ی شهر بر عهده‌ی آنان گذاشته شده است. این وظایف در گستره‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به‌گونه‌ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیردولتی است (برآبادی، ۱۳۸۴). در زمان حاضر وظایف شهرداری‌ها را به‌طور کلی می‌توان در سه حوزه دسته‌بندی کرد:

۱. وظایف سرمایه‌گذاری، شامل:

- تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری و هماهنگی امور شهری

- حقوق و ضوابط شهری

- نظارت و کنترل

۲. وظایف برنامه‌ریزی، شامل:

- برنامه‌ریزی شهری

- امور اقتصادی و مالی

۳. امور اجرایی، شامل:

- عمران شهری

- زیرساخت‌ها و تجهیزات شهری

- خدمات شهری

- خدمات فرهنگی و اجتماعی (برآبادی، ۱۳۸۴).

تدوین و تنظیم وظایف شهرداری به فصل ششم قانون شهرداری مصوب ۱۱ تیرماه ۱۳۳۴ بر می‌گردد که به موجب مصوبات بعدی مورادی به آن الحاق یا از آن حذف شده است. بنابراین عمده وظایف شهرداری براساس قانونی تعیین شده است که ۵۰ سال پیش به تصویب رسیده است. در طول این مدت بسیاری از وظایف به سازمان‌ها، دوائر دولتی و یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم‌بندی انجام‌شده شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰٪ این وظایف توسط خود شهرداری انجام می‌پذیرد (رضویان، ۱۳۸۱).

^۱. Mzini

کارامدی سازمان‌های عمومی ارائه‌دهنده‌ی خدمات در سطح محلی، مانند شهرداری‌ها نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش‌های دقیق موردسنجش قرار گیرد. سنجش عملکرد، یکی از ابزارهایی که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۶). سنجش عملکرد به اقداماتی اشاره دارد که برای اندازه‌گیری، مقایسه و ارزیابی عملکرد و بازده یک واحد اعم از سازمان یا طرح، برای تعیین میزان موفقیت آن انجام می‌شود. یکی از شاخص‌های تعیین‌کننده‌ی موفقیت یک سازمان یا نهاد میزان رضایت استفاده‌کنندگان از آن محصولات یا خدمات می‌باشد.

۲-۲-۳- مدیریت شهری

مدیریت، روش دستیابی به اهدافی است که برای یک سازمان در نظر گرفته می‌شود و وظایفی است که بر عهده‌ی مدیر گذارده می‌شود. مدیریت به معنای برنامه‌ریزی، سازماندهی، نظارت و ایجاد انگیزش است. چنانچه شهر به مثابه‌ی یک ستازمان قلمداد گردد، لازم است که در راس آن و به منظور اداره‌ی امور شهر از فنی استفاده گردد که مدیریت شهری نام دارد. مدیریت شهری باید برای شهر برنامه‌ریزی‌هایی را به انجام برساند، فعالیت‌های شهری را سازمان دهد و بر فعالیت‌های انجام شده نظارت کند و حتی برای انجام بهینه امور، انگیزش ایجاد نماید (سعیدنیا، ۱۳۷۹). ویلیمیز مدیریت شهری را یک تئوری و چشم‌انداز نمی‌داند، بلکه آن را چارچوب و پایه و اساس مطالعات شهر می‌داند. او اضافه می‌کند، مدیریت شهری با سازمان‌های دولتی که در شهر خدمات ارائه می‌دهند مردم شهر، ارتباط تنگاتنگی دارد. مفهوم مدیریت شهری در تعاریف کل‌نگر از مفهوم صرفاً اداره‌ی امور شهر فراتر است و با ساختارهای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی مرتبط و نقش فعالی در توسعه‌ی شهر پیدا می‌کند. در این نگرش، مدیریت شهری مسئولیتی استراتژیک است که نتایج و پیامدهای عملیاتی نیز به همراه دارد و به این علت، تعامل آن با حوزه‌های قدرت، سیاست، اجتماع و اقتصاد شهری اجتناب‌ناپذیر است (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰). مدیریت شهری به همه‌ی نهادها، سازمان‌ها و افرادی گفته می‌شود که به‌صورت رسمی و غیررسمی در فرآیند مدیریت شهری اثرگذار هستند؛ مدیریت شهر فقط شهرداری یا شورای شهر نیست بلکه هر عنصری که در فرآیند مدیریتی شهر اثرگذار است، در این حیطه قرار دارد (لطفی، ۱۳۸۸).

ارزیابی خدمات شهری یک مساله‌ی تصمیم‌گیری استراتژیک برای مدیریت شهری است. بنابراین نتایج تجزیه و تحلیل می‌تواند توسط مقامات محلی برای محک‌زدن گزینه‌های خدمات شهری مورد استفاده قرار گیرد (ییلدریم^۱، ۲۰۲۲). مدیریت شهری مجموعه‌ای از ابزار، اقدامات و کارکردهایی را در بر می‌گیرد که تضمین نماید زندگی شهر و شهروندانش ادامه یابد و از این رو شامل سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی و بسیج منابع، اجرا، کنترل و هدایت می‌شود (صراف، ۱۳۷۹). به اعتقاد شارما مدیریت شهری

مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست که با همدیگر توسعه اقتصادی، کالبدی و اجتماعی نواحی شهری را شکل داده و هدایت می‌کند. بنابراین اصلی‌ترین وظیفه‌ی مدیریت شهری، مداخله در این نواحی با هدف ارتقای توسعه اقتصادی و بهبود زندگی مردم و نیز تامین خدمات ضروری است (شارما^۱، ۱۹۸۹). راکودی سیستم مدیریت شهری را یک سیستم جامع می‌داند که به وسیله‌ی سیاست‌های کلان و راهبردهای تخصیص منابع هدایت می‌شود و دربرگیرنده‌ی سلامت، آموزش، حمل‌ونقل، توسعه اقتصاد محلی، تامین زیرساخت‌ها و برنامه‌ریزی کاربری زمین است (راکودی^۲، ۲۰۰۱). چاکرابارتی نیز مدلی را برای سیستم مدیریت شهری یکپارچه ارائه نموده است که در آن ورودی، خروجی و برخی از عناصر اصلی سیستم مشخص شده است (چاکرابارتی^۳، ۲۰۰۱). ورودی‌های سیستم مدیریت عبارت است از: الف) خواسته‌ها، سیاست‌ها و منابع دولت. کیفیت زندگی شهروندان و کیفیت توسعه شهری نیز دو خروجی اصلی سیستم هستند. براین اساس مأموریت اصلی سیستم مدیریت شهری، انجام تمهیدات مدیریتی لازم برای تبدیل کارآمد و اثربخش ورودی‌ها به خروجی‌های یادشده تعریف می‌شود. هدف کلان مدیریت شهری ایجاد محیطی قابل زندگی برای همه همراه با عدالت اجتماعی، کارایی اقتصادی و پایداری زیست‌محیطی است (صرافی، ۱۳۷۹).

۲-۲-۴- خدمات شهری

خدمات شهری به معنای عام خود بسیاری از فعالیت‌های خدماتی موردنیاز برای اداره‌ی امور شهری را در بر می‌گیرد؛ به بیان دیگر، خدمات شهری شامل طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مختلف است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارد. خدمات شهرها بیشتر با یکدیگر پیوند جغرافیایی دارند و با توجه به تاثیر مستقیم آن‌ها بر زندگی شهروندان، به خدمات شهری معروف‌اند (پهلوان صفایی، ۱۳۹۲).

در تعریف دیگر، خدمات شهری به فعالیت‌های غیرعمرانی گفته می‌شود که شهرداری مستقیماً به‌منظور ایجاد مطلوبیت در کالبد شهر و رفاه حال شهروندان انجام می‌دهد. خدمات شهری به‌منزله‌ی ابزار مدیریت توسعه‌ی شهری، نیاز شهروندان و عامل اصلی تداوم حیات شهری است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند. توزیع یا پراکنش بهینه و اصولی آن منطبق با خواست مردم در فرآیند برنامه‌ریزی شهری اهمیت بسیاری دارد (عبداللهی پورحقیقی و همکاران، ۱۳۹۰).

خدمات شهری براساس ماهیت خود، اموری از زندگی شهری هستند که شهروندان به تنهایی از عهده‌ی تامین آن‌ها بر نمی‌آیند و از این رو نیاز به سازمانی دارند؛ از سوی دیگر با توجه به اینکه خدمات شهری در زمره‌ی کالاهای عمومی قرار می‌گیرد، لازم است سازوکارهایی در اختیار سازمان مدیریت شهری باشد تا هزینه‌های تامین خدمات شهری را از شهروندان بگیرد. خدمات شهری هنگامی اهمیت می‌یابد که بدانیم

۱. Sharma

۲. Rakodi

۳. Chakrabarty

بعضی از آن‌ها مانند گردآوری و دفن زباله‌ها یا تامین خدمات ایمنی و آتش‌نشانی در صورتی که انجام نشوند، بحران‌آفرین‌اند.

خدمات شهری اگرچه در ظاهر پیوند مستقیمی با امور سیاسی ندارد، اما اهمیت تامین آن در حدی است که در صورت دیدن کاستی، به آسانی منجر به مسایلی می‌شود که مشروعیت و قدرت نظام سیاسی را به مخاطره می‌افکند (ایمان جاجرمی، ۱۳۷۹).

۲-۲-۵- رضایت‌مندی

در فرهنگ لغت رضایت‌مندی را برآورده کردن یا مایه‌ی خشنودی و ارضاء‌شدن معنا کرده‌اند. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تامین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌کننده‌ی خدمت در مراجعه‌کنندگان ایجاد می‌شود، رضایت‌مندی گفته می‌شود. به عقیده‌ی کاتر، سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (شایان و همکاران، ۱۳۸۹). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت‌شده را رضایت‌مندی تلقی می‌کنند. در بین برخی دیگر برآورده‌شدن خواسته‌ها و انتظارات افراد، رضایت‌مندی اطلاق می‌شود. با ملاحظه دیدگاه‌های فوق می‌توان گفت، رضایت‌مندی یک فرآیند است که طی قیاس میان عملکرد موردانتظار و عملکرد واقعی به وجود می‌آید و یا ادراکی است که برحسب ادراک شهروندان مختلف پدید می‌آید (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰). مفهوم رضایت‌مندی بر دامنه‌ی گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد انتخاب و تامین نمایند. وقتی آن‌چه را که نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد انتخاب و تامین نمایند. وقتی آن‌چه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایت‌مان حاصل می‌شود. هرچند که ممکن است اسن رضایت‌مندی طیف مختلفی را پوشش دهد (گیفورد^۱، ۱۹۹۹). رضایت شهروندان به نحوه‌ی ارزیابی خدمات دولتی براساس انتظارات قبلی شهروندان اشاره دارد. با انعکاس اهمیت روزافزون نقش شهروندان در مدیریت دولتی، رضایت شهروندان به‌طورگسترده در دهه‌های اخیر مورد مطالعه قرار گرفته است که منجر به تحولاتی در نظریه، مجموعه‌ی داده‌ها، روش‌شناسی و دامنه‌ی ادبیات در این زمینه شده است. تا به امروز، این تحقیقات عمدتاً بر روی این موضوع تمرکز شده است که آیا رضایت شهروندان می‌تواند به عنوان معیار عملکرد موثر عمل کند. برخی از محققان اعتبار رضایت شهروندان را به‌عنوان یک معیار عملکرد زیر سوال می‌برند و پیشنهاد می‌کنند که شهروندان ممکن است نتوانند کیفیت خدمات را به درستی ارزیابی کنند، اما مطالعات تجربی اخیر تطابق بین عملکرد دولت و رضایت شهروندان را یافته‌اند. رضایت شهروندان شکل موثری از مشارکت عمومی است که با کاهش

۱. Gifford

موانع جغرافیایی و زمانی، شهروندان با پیشینه‌های مختلف را قادر می‌سازد تا در دولت مشارکت کنند. در نهایت، رضایت شهروندان همچنین می‌تواند ارزش‌های عمومی مختلف از جمله مسئولیت‌پذیری، اعتماد و برابری اجتماعی را ارتقا دهد (کیم^۱، ۲۰۲۲). مدل انتظار-عدم‌تایید به رویکرد غالب در تبیین رضایت شهروندان از خدمات عمومی تبدیل شده است. این مدل فرض می‌کند که شهروندان عملکرد یک خدمت را با انتظارات خود از آن خدمات مقایسه می‌کنند. رضایت زمانی رخ می‌دهد که عملکرد درک‌شده انتظارات را برآورده کند یا از آن فراتر رود (ژانگ و همکاران^۲، ۲۰۲۲).

۲-۲-۶- رضایت‌مندی از شهرداری

امروزه همه‌ی سازمان‌ها دریافته‌اند که رضایت مشتری تضمین‌کننده‌ی سازمان است (مسعودی، ۲۰۰۶). سازمان شهرداری نیز یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختاری که تنها از طریق مداخله‌ی مردم امکان‌پذیر است، نمایان می‌گردد (رجب‌اصلاحی، ۱۳۸۱). شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به‌عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴). عدم‌رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل‌توجهی از آن‌ها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان‌آور است (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶). رضایت شهروندان از شهر خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد عامل مهمی در ایجاد انگیزه برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت‌شان است (احرامی، ۲۰۱۳). زمانی که شهرداری‌ها به اهداف خود دست یابند و بین نیازهای حال و آتی شهروندان تعادل برقرار کنند، شهروندان می‌توانند از عملکرد آنان رضایت کامل داشته باشند (باراک‌پور، ۲۰۱۱). با توجه به کارکردهای خاص شهرداری، هر چه خدمات ارائه‌شده از سوی آن بیشتر باشد، رضایت‌مندی شهروندان نیز افزایش می‌یابد (ادهیکری^۳، ۲۰۱۱). ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره‌ی شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه‌ی تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه‌ی فعالیت‌های شهری امیدوار می‌سازد (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹).

۲-۲-۷- ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت برای تحقق اهداف، راهبردها و برنامه‌های سازمان است. در سازمان‌های عمومی مثل شهرداری، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد منجر به

۱ . Kim

۲ .Zhang et al

۳ . Adhicary

هدایت درست مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات شهری منطبق با کیفیت، هزینه و زمان مدنظر خواهد شد. از آنجا که شهرداری به منزله‌ی نهاد عمومی مدیریت شهر را بر عهده دارد، ضرورت ارزیابی عملکرد و در نهایت مدیریت عملکرد آن مشهود است (معمارزاده و تبریزی، ۱۳۸۸). ارزیابی عملکرد به‌عنوان یکی از موثرترین ابزارهای شناخت توانایی‌های سازمانی و کنترل فرآیند کاری، با برجسته‌سازی تهدیدات، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم می‌سازد؛ ضمن اینکه سنجش عملکرد به منزله‌ی یک بخش منسجم از چرخه‌ی برنامه‌ریزی و کنترل و همچنین ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تاثیر آن، می‌تواند به عنوان فرآیند کمی‌سازی، اثربخشی و کارایی اقدامات یا فعالیت‌ها مدنظر قرار گیرد (اخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱). عملکرد شهرداری و نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات آن می‌تواند از دو منظر عینی و ذهنی بررسی و سنجیده شود: از منظر عینی، کیفیت ارائه‌ی خدمات شهری بر پایه‌ی سنجش آن‌ها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می‌گیرد؛ اما از منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین‌کننده‌ی کیفیت عملکرد شهرداری است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹).

ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که براساس آن اقداماتی به‌منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) انجام می‌شود و هدف نهایی آن، بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است؛ بنابراین ضروری است شهرداری‌ها نیز برای حفظ موجودیت خود به منزله‌ی یک سازمان عمومی، ضمن ارتقای کارایی و اثربخشی، همواره اصل پاسخگویی را در قبال منافع عمومی مدنظر داشته باشند و برای دستیابی به بهبود مستمر عملکرد، فعالیت‌های انجام‌شده را پیوسته ارزیابی کنند (رفیع‌پور و همکاران، ۱۳۸۹).

۲-۲-۸- سیمای بصری شهر

سیمای بصری شهرها به‌وسیله‌ی نظام پیچیده‌ای از نشانه‌ها، ویژگی‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جوامع شکل می‌یابند و در فرآیند تعامل بین محیط بصری و انسانی به‌عنوان نقطه‌ی اشتراک این دو، زمینه‌ساز اشتراک، ادراک و ارزیابی محیطی می‌گردند (آفتاب و علی‌پور، ۱۳۹۴)؛ تا آنجا که کارکردهای روانی و اجتماعی سیمای شهرها در جوامع مدرن امروزی به یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران و برنامه‌ریزان شهری تبدیل شده است.

سیمای شهر به تمام عواملی از شهر که به دیده می‌آیند و چشم قادر به تماشای آن‌هاست، اطلاق می‌شود (رازقی و همکاران، ۱۳۹۶). سیمای شهر جزء اولین و موثرترین مولفه‌های تاثیرگذار بر ناظر می‌باشد؛ لذا به‌عنوان نمود عینی شهرها، توجه به سیمای شهری با توجه به زمینه‌ی فکری، تجارب محیطی، خاطرات ذهنی انسان و غیره امری انکارناپذیر می‌باشد (عامری سیاهویی، ۱۴۰۰). در یک تعریف کلی می‌توان گفت

سیمای شهری مجموعه عناصر و کیفیت محیطی از سازمان بصری شهر است که در زمان و مکان توسط ناظر تجربه می‌شود (کروس و همکاران، ۲۰۲۱). آن‌گونه که پاکزاد منظر عینی و ذهنی را به‌عنوان اجزاء مولفه تجربی - زیباشناختی و کیفیت یک فضای شهری می‌داند که توسط فرد در فرآیند ادراک پردازش می‌گردند (صالحی، ناصحی و علیزاده، ۱۴۰۳).

سیمای شهر یکی از مقولاتی است که در چگونگی مطلوبیت فضاهای شهری نقش بسزایی دارد. مطالعات صورت گرفته در زمینه سیمای شهر، روشن‌کننده‌ی این مطلب است که تجربه‌ی انسانی از فضاهای شهری حاصل حضور وی در یک محیط عینی و یا یک زمینه‌ی کالبدی است؛ بنابراین سیمای کالبدی شهر در دو بعد فیزیکی و ذهنی و روانی انسان از محیط شهری تاثیر می‌گذارد. سیمای شهر دربردارنده‌ی کلیه‌ی عواملی است که در ذهن انسان موثرند. توجه به هماهنگی و سلسله‌مراتب در ساخت بناها از طریق تکرار ریتم افقی و یا تناسبات در نما در جداری خارجی بنا از جمله عوامل تاثیرگذار در ساماندهی و نظم‌بخشی به سیمای شهری است (وهازاده، ۱۳۸۵). تعریف راپاپورت از سیمای شهری، کلیتی است که حتی پس از ترک محیط نیز بر خاطر انسان می‌ماند؛ چرا که انسان را در مجموعه اجزا به شمار آورده و آن را با کلیت شهر درگیر می‌نماید. تصویر ذهنی، حاصل تعامل میان ناظر و محیط اوست: ارتباط متقابل میان شخص و مکان. تصویر ذهنی کلیت به‌هم پیوسته‌ای از نمادها و نشانه‌هاست که به مفاهیم، ارزش‌ها، معانی و چیزهایی شبیه به آن واقعیت می‌بخشد. ذهنیتی که از طریق ادراک و پردازش منظر در ذهن انسان ایجاد می‌شود؛ و به بیان دیگر حالت و کیفیتی از فرم، منظر و یا سامانه بصری - کارکردی فضاها و مکان‌هاست که در ذهن ناظر، کاربر و کلا مردم معنی پیدا می‌کند (اصانلو و رستمی‌زاده، ۱۳۸۶).

منصوری سیمای شهر را برآیند مجموعه ادراک محسوس و ذهنیت انسان از محیط تعریف می‌کند. به - دست آوردن ادراکات محسوس نتیجه تاثیر کلی عواملی است که حواس انسان را متاثر می‌سازد (صالحی، ناصحی و علیزاده، ۱۴۰۳). این ادراکات محسوس از سیمای شهر، تنها در زمینه‌ی عناصر بصری نبوده؛ بلکه سروصدای محیط، بو و سایر عوامل تاثیرگذار بر حواس انسانی نیز در شکل‌دهی به آن ایفای نقش می‌کنند. به بیان دیگر سیمای شهر آن تصویر ذهنی است که انسان در چارچوب ساختار شخصیتی‌اش، آگاهانه یا ناآگاهانه از جنبه‌های خاص از واقعیت فیزیکی موجود تجربه کرده است؛ اما این تصویر ذهنی برای فرد فقط مربوط به زمان حال نبوده بلکه با تصورات ذهنی او از گذشته و توقعاتی از آینده ترکیب شده، ایجاد خاطراتی از گذشته و توقعاتی از آینده می‌کند (محمودی، ۱۳۸۵). کوین لینچ تصویر هر محیط شهری (سیما) را به سه جز (هویت، ساختار و معنی) تجزیه می‌کند؛ این درحالی است که عده‌ای برای سیمای شهری کالبد تعریف می‌کنند؛ به‌طوری‌که رضازاده سیمای شهر را همان ظاهر شهر می‌داند که طی حرکت، به‌طور عمده در محورهای شهری تجربه می‌شود. از دید این طراح شهری، سیمای شهر آن بخش از فضا است که در معابر عمومی طی حرکت از مکانی به مکان دیگر دیده می‌شود. وی تصور ذهنی از شهر

را ترجمه نادرستی از سیمای شهر می‌داند و سیمای شهر را نمای شهر و جداره تعریف می‌کند (محضری، ۱۳۸۹). به این ترتیب، تفاوت‌های زیادی در نظریه شهرسازان در رابطه با سیمای شهری وجود دارد و مشخصاً همگی بر یک نظر واحد نیستند؛ عده‌ای بر بعد ذهنی سیما تاکید دارند و برخی دیگر به مخالفت پرداخته و بعد عینی سیما را مورد توجه قرار می‌دهند.

۲-۸-۱- سیمای بصری و نظریه‌ی فرهنگ‌گرایی

از بنیان‌گذاران نظریه‌ی فرهنگ‌گرایی می‌توان نورث مور پوژن^۱ معمار انگلیسی و کامیلوسیتته^۲ معمار اتریشی را نام برد (محمدی‌زاده، ۱۳۹۴). برخی از مهم‌ترین اصولی که در نظریه فرهنگ‌گرایی (فرهنگ‌مبنا) مطرح می‌باشد، شامل:

۱. تاکید بر فرهنگ بومی در هر شهر و جامعه؛
۲. تاکید بر احساس نوستالژیک، دلتنگی در گذشته؛
۳. تاکید بر اصل تساهل و تسامح و پذیرنده‌بودن در فرهنگ‌های مختلف در یک جامعه و یک شهر و به‌کارگیری آن در توسعه شهری یا به عبارتی تاکید بر تفاوت‌های فرهنگی و بهره‌گیری از آن؛
۴. اهمیت دادن به تنوع فرهنگی و استفاده از میراث فرهنگی موجود؛
۵. تاکید بر خلاقیت؛
۶. تاکید بر مشارکت اجتماعی شهروندان؛
۷. تاکید بر رفتارهای اجتماعی، فضاهای جمعی که امکان حضور افراد را در جامعه شهری فراهم می‌کند؛
۸. بازگشت به گذشته و تداوم تاریخی

زیبایی بصری شهرها در جذب شهروندان می‌تواند به‌عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی که موجب تقویت دلبستگی بین ویژگی‌های محیط کالبدی شهر و رفتار شهروندان می‌شوند؛ با تاکید بر عناصر زیبایی‌شناختی همچون رنگ، نور، آرامش، خوانایی، عملکرد، فرم و مبنا و غیره به‌عنوان یک اصل مهم در رشد و ارتقاء کیفیت زندگی، ادراک شهروندان و رفتار فضایی شهروندان شناخته شود (گروسی و همکاران^۳، ۲۰۲۳). از آنجایی که در سال‌های اخیر فرهنگ‌گرایی و طرح آن در مسائل برنامه‌ریزی شهری به‌شمک جدی مورد توجه قرار گرفته است، مطابق با اصول آن، ارتباطات احساسی، شناختی و اثربخشی سیمای بصری شهرها می‌تواند منجر به تحریکات به یادماندنی از یک مکان، یک شهر و غیره شود، تا آنجاکه جورج زیمل تحرک نگرش‌های انسان شهرنشین را در حیات ذهنی شهروندان آن می‌داند (صالحی، ناصحی و علیزاده، ۱۴۰۳).

^۱ . Northmor Pugin

^۲ . Camillo Sitte

^۳ . Grossi et al

۲-۸-۲-۲- سیمای بصری و وندالیسم اجتماعی

وندالیسم در متون جامعه‌شناختی، به معنای نوعی روحیه‌ی بیمارگونه می‌باشد و تمایل به تخریب آگاهانه و ارادی تاسیسات، اموال و متعلقات عمومی را شامل می‌شود (پارلمو^۱، ۲۰۲۰). وندالیسم در لغت به معنای هرج و مرج ضدشهری و تخریب اموال عمومی تعبیر می‌شود که به مثابه‌ی یک ناهنجاری اجتماعی می‌تواند در زمره‌ی انحرافات، بزه‌کاری و عکس‌العمل خصمانه نسبت به برخی ناملازمات، فشارها، تحمیلات و ... صورت پذیرد (بی‌هاتی^۲، ۲۰۲۱). ویلکینسن^۳ (۱۹۹۵)، ژانوری^۴ (۱۹۶۳)، گلداستون^۵ (۱۹۹۸) و هوبر^۶ (۱۹۹۱)، وندالیسم را مرضی نوظهور و مدرن می‌دانند که تا نیم قرن قبل مطرح نبوده است. به‌طور کلی اغلب صاحب‌نظران و محققین آن را جنایتی خرد و از انواع بزه‌کاری به‌خصوص در رده‌ی سنی نوجوانان به حساب می‌آورند. باتوجه‌به مطالب ذکرشده درخصوص ارتباط سیمای بصری و منظر شهرها با وندالیسم می‌توان گفت سیمای بصری شهرها به‌عنوان عاملی تاثیرگذار در خلیات و ادراکات شهروندان موجب شکل‌گیری نگرش‌های مطلوب یا نامطلوب و پاسخ‌های هیجانی می‌شود (کریمی‌مشاور و همکاران، ۲۰۲۰)؛ و سیمای بصری نامطلوب و اغتشاشات محیطی ناشی از آن موجب شدت رفتارهای مخرب و افزایش وندالیسم در بین شهروندان می‌گردد.

۲-۹-۲- تصویر ذهنی^۷

طبق نظریات گشتالت، ذهن انسان متشکل از ادراکات کلی معناداری است که این ادراکات از طریق تداعی با یکدیگر ارتباط یافته و بدین‌گونه پدیده‌ها را تفسیر می‌کنند (براتی و کاکاوند، ۱۳۹۲). بدین صورت می‌توان گفت که مکان، زمانی شناخته می‌شود که تصویرهای ذهنی اولیه، خاطرات و تجربه‌های ما (فرآیندهای شناختی) و به نوعی خود ما را تداعی کنند. برای درک سازوکارهای شناخت ما از محیطمان و شیوه‌ی به‌یادآوردن موارد آن، تحقیقات گسترده‌ای انجام شده است. شیوه‌ی اصلی کار برای نیل به این هدف، ترسیم نقشه‌ی ذهنی است، یعنی پدیدار ساختن تصویر ذهنی محیط که افراد به آن شکل می‌دهند و از آن به‌عنوان الگوی رفتارشان در شهر استفاده می‌کنند (مدنی‌پور، ۱۳۷۹). حافظه، بخش مهمی از شناسایی محیط به حساب می‌آید (گیفورد، ۱۳۷۸). لینچ به این نتیجه رسید که خلق محیط‌هایی با "وضوح و خوانایی آشکار چشم‌انداز شهری" باید نقطه‌ی عطف و توجه مهمی برای فرد ناظر باشد (مدنی‌پور، ۱۳۷۹). به-همین ترتیب، فرایند ادراک محیط شهری، نقش اساسی در ترسیم و ذخیره‌سازی تصویر ذهنی شخص از

^۱ . Palermo

^۲ . Bhati

^۳ . Wilkinson,

^۴ . January

^۵ . Goldstone

^۶ . Huber

^۷ . Mental Image

محیط اطرافش داشته و عاملی تعیین کننده برای شکل گیری محیط سکونتی فرد و میزان رضایت وی از محیط بازی می کند.

ادراک محیطی، فرآیندی است که از طریق آن انسان داده های لازم را براساس نیازش از محیط پیرامون خود بر می گزیند (مطلبی، ۱۳۸۰). در حقیقت ادراک محیطی، از تعامل و تقابل ادراک حسی و اطلاعات شناختی که در ذهن انسان ذخیره شده اند، حادث می شود. در این فرآیند، نقش محیط به عنوان عامل اساسی در رشد، توسعه و در نهایت در یادگیری مورد توجه قرار می گیرد (مارانس^۱، ۲۰۰۳). فرآیندهای ادراک و شناخت هم در مرحله ی جمع آوری اطلاعات و هم در مرحله ی تعبیر و تفسیر آن ها، تحت تاثیر عوامل روانشناختی (مانند نیازها، انگیزه ها و اکتسابات پیشین و ...) متعددی قرار می گیرند که خود آن ها نیز از شرایط محیطی تاثیر می پذیرند (مرتضوی، ۱۳۷۶). بنابراین عوامل یادشده را می توان در دو دسته ی عینی و ذهنی تقسیم کرد. به طور کلی عوامل موثر بر تجربه ی افراد از محیط و چگونگی تاثیرگذاری متقابل آن ها بر دیگر حواس، نیازها، خواست ها، آرزوها و حس زیبایی شناسی آن ها را درگیر می کند (براندفری، ۱۳۸۳). برای دریافت تصویر ذهنی افراد از محیط و همچنین شناخت ادراکات محیطی آنان روش های مختلفی همچون پرسش-گری، ترسیم بردارهای حرکتی، ترسیم های نقشه های ذهنی و امثال این ها وجود دارند؛ که با توجه به ویژگی های محیطی هر محدوده ای، می توان روش متناسب با آن را برگزید.

ایجاد تصویر ذهنی از ساختار شهر شامل: ۱- ادراک، ۲- شناسایی، ۳- برقراری پیوند بین اجزا و عناصر آن، ۴- برقرای ارتباط با رویدادهای مکان و زمان، ۶- برقراری پیوند با رویدادهای مکان، زمان می باشد و دخالت ذهن را ادراک ساختار شهر نشان می دهد (حبیب^۲، ۲۰۱۵). تصویر ذهنی پایه و اساس هرگونه کنش و واکنش میان فرد و محیط است که ممکن است با واقعیت موجود کاملاً هم پوشانی نداشته باشد اما شهروند بر پایه ی همین تصویر ذهنی خود را دریافت می کند (لینچ^۳، ۱۹۶۲). تصویر ذهنی انسان از محیط تا حدودی به رفتار فضایی او نیز تاثیر می گذارد، موثرترین نقش تصویر ذهنی از محیط در ذهن است که وی را قادر می سازد برای تعقیب مقاصد خود در شهر حرکت کند، تصویری روشن و احساس امنیت می دهد (سانتر^۴، ۲۰۱۰).

نقشه شناختی (تصویر ذهنی) به بیان نظریه پردازان متعددی به معنای این است که روان انسان اطلاعات را از محیط کسب می کند و بعد از کدگذاری آن به تصویر محیط تبدیل می کند (نیکسا^۵، ۲۰۱۸).

^۱ . Marans

^۲ . Habib

^۳ . Lynch

^۴ . Canter

^۵ . Neacsu

جدول شماره ۱-۲- عوامل موثر بر شکل‌گیری تصویر ذهنی

نویسنده	عوامل موثر بر شکل‌گیری تصویر ذهنی
آموس راپاپورت	تجربه افراد، جایگاه اجتماعی، پیشینه فرهنگی، سنت‌های درونی، حرکت در فضای شهری
ادوارد هال	تغییر توانایی فردی در اثر یادگیری، جنسیت، فرهنگ، سن افراد، موقعیت اجتماعی، میزان درک موقعیت
یورگ گروتز	عوامل اجتماعی و روانی، تفاوت‌های فرهنگی در ساختارهای درونی جوامع، خانواده، روابط اجتماعی
جان لنگ	تجربیات پیشین، نیازها و انگیزش‌ها، محیط فرهنگی، شخصیت فردی انسان، جنسیت، سنت
کرمونا و همکاران	تحولات اجتماعی و فرهنگی، تجربیات شخصی، نظام ارزش‌ها، تفاوت شخصی افراد، میزان حضورپذیری در محیط‌های شهری، خاطرات فردی افراد از محیط
برادی و همکاران	شاخص‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی، فاصله و مجاورت، سابقه سکونت، عقاید و نوع تفکرات شخصی گروه‌های مختلف، سن، مذهب
یان گل	میزان تعاملات اجتماعی، فرهنگ بومی، ساختارهای درونی و هنجارهای اجتماعی، میزان تردد در شهر

ماخذ: برگرفته از کاظمی و بهزادفر (۱۳۹۲)

۲-۲-۹-۱- تصویر ذهنی شهروندان

هنگامی که از رابطه بین انسان و محیط صحبت می‌شود، منظور "ادراک محیطی" است که در درجه اول به شناخت محیط بعد به درک آن توسط شهروندان مربوط می‌شود. انسان در هر زمان و هر فضا تنها بخشی از اطلاعات محیط خود را در ذهن ثبت می‌کند. لکن همین اطلاعات محدود تصویر کامل و جامعی، هر چند نادرست و غیرواقعی از محیط اطراف به دست می‌دهد. در هر تجربه انشان عمدتاً بر تجارب قبلی که اطلاعات آن در ذهن ذخیره شده تکیه می‌کند تا از این طریث تصویر ذهنی خود از محیط را کامل و پر کند. اطلاعات جدید اطلاعات ذخیره شده را فراخوانده و مشترکاً تصویر ذهنی موردنظر را به وجود می‌آورند؛ بنابراین مشاهده محیط به مفهوم ایجاد تصور ذهنی^۱ براساس تجارب و مشاهدات گذشته است. این تصور توسط بولدینگ^۲ به عنوان یک عکس ذهنی تعریف می‌شود که محصول تجارب، نگرش‌ها، خاطرات و احساسات آنی است و از آن برای تفسیر اطلاعات و هدایت رفتار استفاده می‌شود، چون یک توالی نسبتاً باثبات از روابط میان مفاهیم و اشیای با معنی را عرضه می‌کند. تصویر ذهنی از مکان‌ها می‌تواند به صورت فردی و یا تصویر ذهنی گروه و اجتماع از مکان‌ها باشد:

۱. Image
۲. Boulding

- تصویر ذهنی فردی از مکان

در یک فرد، ادغام تجربه عاطفه، حافظه تخیل وضعیت فعلی و آتی ممکن است به قدری متنوع باشد که بتواند مکان خاصی را به چندین روش کاملاً متفاوت رویت کند. در واقع هر فرد نسبت به دیگران، یک تصور کمابیش متمایز از یک مکان خاص دارد که این صرفاً بدین خاطر نیست که هر فرد یک مکان را از طریق مجموعه‌ای از لحظه‌های منحصربه‌فرد تجربه می‌کند، بلکه بیشتر بدین خاطر است که هر کس مخلوط خاص خودش را از شخصیت، خاطرات، عواطف و منویات دارد که به تصورش از مکان مزبور رنگ می‌دهد و بدان هویتی متمایز می‌بخشد.

- تصویر ذهنی جمعی از مکان

سطح جمع‌بودن میان مقیاس‌های فرد و توده در مرحله‌ای است که برگز و لاکمن^۱ بدان "اجتماعی شدن ثانوی" اطلاق می‌کنند؛ یعنی علایق، نگرش‌ها و تجارب گروهی؛ اما گروه‌ها و جوامع مشابه هم نیستند در حالی که گروه‌ها رسمی و سازمان‌یافته‌اند؛ بنابراین جوامع از طریق گروه‌های هدف، توسعه می‌یابند و تصویری که نشان‌دهنده‌ی هویتی باشد که آن گروه‌ها به مکان‌های مهم می‌دهند، انعکاس‌دهنده‌ی علایق و تعصبات آن گروه‌ها است. لذا یک شهر خاص برای افراد ساکن زاغه‌ها، نواحی فقیرنشین، حومه‌نشین‌ها، برنامه‌ریزان و گروه‌های شهروندی هویتی متفاوت دارد (رلف، ۱۳۸۹). همان‌طور که هیلی بیان می‌کند که در فرآیند ایجاد یا تغییر تصویر ذهنی شهر، بیشتر بر فعالیت‌های فیزیکی تاکید می‌شود، که به معنی اصلاح یا ایجاد ساختمان‌های آرم‌دار، طراحی مناطق شهری جدید و فراهم کردن یا بهینه‌سازی شبکه جاده‌ای است. فعالیت‌های اجتماعی یا ناملموس از توجه کمتری برخوردارند چنانکه گویی تغییرات در این محدوده تنها پیامد تغییرات فیزیکی هستند و یا اینکه آن‌ها فرآورده جانبی ساده‌ای به حساب می‌آیند (هیلی^۲، ۲۰۰۲). لنینچ بر اهمیت فضا و چشم‌انداز، ویژگی‌های طبیعی شهر، مناطق سرسبز یا وجود آب و فضاهای فیزیکی که بر گذشت زمان دلالت دارند، تاکید می‌کند و عناصری مثل راه‌ها، شانه جاده، حومه‌ها، علایم راهنما را مشخص‌کننده تصویر ذهنی از شهر می‌داند (لیکو- مانسونز و همکاران^۳، ۲۰۰۵). وی بیان می‌کند که شکل‌گیری فضای ذهنی شهر نتیجه فرآیند دوجانبه‌ای است که توسط مشاهده‌کننده و محیط وی هدایت می‌شود؛ بنابراین تصویر عمومی، نمایش‌ها یا تصاویر ذهنی مشترکی هستند که تعداد زیادی از ساکنین شهری در آن سهیم هستند. آن‌ها وضعیت مشترکی را به دلیل ارتباط درونی واقیت فیزیکی منحصر به فرد به وجود می‌آورند و همچنین در شکل‌گیری فرهنگ مشترک و طبیعت نقش دارند. به بیان دیگر فضای ذهنی شهر نه تنها باید قابل انتقال باشد، بلکه نیاز است که قابل پیش‌بینی و برنامه‌ریزی نیز باشد، فضای ذهنی باید عاطفه، احساسات یا شو و هیجان را القا کند. هنگامی که فرد فضای ذهنی را شکل می‌دهد، این

۱. Luckman

۲. Healey

۳. Luque- Matu'nez et al

تصویر بایستی آشکارا احساسات، عقاید یا نگرش‌های واضحی را پدید آورند اما لزوماً دائمی و پایدار نیستند آن‌ها می‌توانند کم‌وبیش تغییر کنند. از سوی دیگر تصویر ذهنی شهر یا سیمای شهر، درواقع کلیت به‌هم پیوسته‌ای از نمادها و نشانه‌هاست که به مفاهیم، ارزش‌ها، معانی و چیزهای شبیه آن واقعیت می‌بخشد (پاکزاد، ۱۳۸۵). به عبارت دیگر تصویر ذهنی یا سیمای کلیه برداشت‌ها، دانسته‌ها، باورها، حدس‌ها و انتظاراتی است که فرد از محیط پیرامون خود داشته و ارزش، کیفیات، عملکرد و اولویت‌های متفاوت را در ذهن وی ایجاد می‌نماید (جلفایی، ۱۳۸۹). پس سیمای شهری موضوع درک مشترک شهروندان است و بخش مهمی از خاطرات جمعی ساکنان شهر را به خود اختصاص می‌دهد. به بیان دیگر، منظر شهر، عضوی از جامعه شهری است که همراه با اهالی آن در همه تجربه‌ها و حوادث خاطره‌ساز که تاریخ و ذهنیت افراد جامعه را نقش می‌دهد، حاضر بوده است (صبری، ۱۳۸۲). از دیدگاه کاتلر و همکارانش^۱ تصویر یک شهر می‌تواند به صورت زیر باشد:

- مثبت و جذاب
- منفی و ضعیف
- ترکیبی (وقتی که تصویر ذهنی هر دو عنصر مثبت و منفی را در بر می‌گیرد)
- متضاد (وقتی که شهر یک تصویر مثبت در میان یک جمعیت خاص و یک تصویر منفی در میان جمعیت دیگر دارد (کاتلر و همکاران، ۱۹۹۹).

۲-۱۰- هویت شهری

هویت اصطلاحاً مجموعه‌ای از علایم، آثار مادی، زیستی، فرهنگی و روانی است که موجب شناسایی فرد از فرد، گروه از گروه، اهلیتی از اهلیت دیگر و یا فرهنگی از فرهنگ دیگر می‌شود که محتوا و مظهر این ظرف به مقتضای هر جامعه و ملت متفاوت و بیانگر نوعی وحدت، اتحاد، همشکلی، تداوم، استمرار، یکپارچگی و عدم تفرقه است (محرمی، ۱۳۸۳).

هویت عبارت است از شخصیت و حقیقت هر شیء یا شخص یا شهر که صفات و مشخصات جوهری او را در بر می‌گیرد. ویژگی‌های هر شهر تحت تاثیر محیط جغرافیایی شامل ساختارهای فرهنگی- تاریخی آن منطقه جغرافیایی شکل می‌گیرد. البته ساختارهای فرهنگی از جمله ایدئولوژی و سیاست‌های حاکم بر هر منطقه جغرافیایی به شدت در هویت شهر تاثیر می‌گذارد، از این رو می‌توان گفت هویت هر شهر تجلی فرهنگ در محیط است (شماعی و پوراحمد، ۱۳۸۵). از آنجاکه مفهوم هویت، اتصال تاریخی به گذشته را هم شامل می‌شود و ادراک انسان از شهر توسط کالبد و اساساً محیط مادی صورت می‌گیرد، بنابراین شکل شهر نیز می‌بایست گذشته را در بر گیرد. چنانچه در محیط و کالبد شهر هیچ نماد و نشانه‌ای از گذشته وجود نداشته باشد، هویت شهر هم کمرنگ می‌شود. با این نگاه، هویت منظر شهری جدای پذیرش جامعه

^۱. Kotler et al

تحقق‌پذیر نیست و آنچه در زمینه‌ی پذیرش عمومی جامعه موثر واقع می‌شود، کالبدی است که در اولین نگاه ادراک می‌شود (آتشین‌بار، ۱۳۸۸).

لازم به ذکر است هویت شهر با شکل شهر تفاوت‌هایی دارد. امروزه شهرهای زیادی داریم که به ظاهر زیبا محسوب می‌شوند ولی از عناصر هویتی تهی می‌باشند. هویت و شخصیت شهر زمانی معنا پیدا می‌کند که شاخص‌های خاص شهر نمود یابند. شاخص‌هایی که ریشه در مکان و زمان دارند و با سنت، عقاید و به طور کلی با دانش و فرهنگ آن جامعه پیوسته‌اند (شماعی و پوراحمدف، ۱۳۸۵).

کیومرث مسعودی پژوهشگر و جامعه‌شناس شهری معتقد است "اگر در مورد هویت شهری یا معماری صحبت می‌کنیم، منظور در واقع یک نظام‌یافتگی ساختاری و کاربردی در شهر و یک انتظام در معماری شهر است" (مسعودی، ۱۳۸۴). یکی از نیازهای اجتماع انسانی، احساس امنیت و حس تعلق است. در این راستا هویت و عناصر هویتی در زندگی انسان موجب آرامش و ایجاد اعتماد به نفس و میل به داشتن تلاشی مستمر همراه با احساس امنیت می‌شود (موثقی ایرملو، ۱۳۸۵).

هویت شهری زمانی معنا پدار خواهد شد که تبلور عینی در فیزیک شهر داشته و در واقع کالبد بیرونی و فیزیک شهر نمادی از هویت شهری باشد (بیشابور، ۱۳۸۷۹). هویت یک شهر را می‌توان از جنبه‌های مختلف (کالبدی و طبیعی - انسانی و اجتماعی - تاریخ و اقتصادی) بررسی نمود و در واقع هویت شکل‌گیری هویت شهری تحت تاثیر فرهنگ، شکل طبیعی و کالبد مصنوع شهر قرار دارد (نوفل، کلبادی و پورجعفر، ۱۳۸۸).

۲-۲-۱۱- وابستگی عاطفی به شهر

دلبستگی به مکان، یک بعد از کلیت حس مکان و وابستگی عاطفی مثبت نسبت به آن است که بین فرد و مکان شکل می‌گیرد (استدمان^۱، ۲۰۰۳) و مانند یک زنجیر، افراد و محیط‌های معنادار را به یکدیگر پیوند می‌دهد. این مفهوم، به تاثیر عاطفی یک مکان اشاره دارد که افراد به لحاظ حسی و فرهنگی به آن جذب می‌شوند. درواقع دلبستگی به مکان، ارتباطی نمادین با مکان است که با دادن معانی عاطفی و حس مشترک فرهنگی توسط افراد به مکان خاص یا یک سرزمین شکل می‌گیرد و مبنای ادارک گروه یا فرد از مکان و نحوه‌ی ارتباط با آن است (آلتمن و لو^۲، ۱۹۹۲). این مفهوم از تعامل انسان و مکان به لحاظ شناختی، عاطفی و عملکردی، طی یک فرآیند زمانی شکل می‌گیرد و هر چه این تعامل بیشتر باشد، این حس به شکل عمیق‌تری نمود می‌یابد (دانشپور و همکاران، ۱۳۸۸).

پیچیدگی مفهوم دلبستگی به مکان، از یک سو ناشی از ابعاد بوم‌شناختی و فرهنگی موثر بر آن است (برون و برکینز^۳، ۱۹۹۲) و از سوی دیگر متأثر از تنوع احساسات فردی افراد پیرامون مکان‌های مختلف است

۱. Stedman

۲. Altman & Low

۳. Brown & Perkins

(اسکنل و گیفورد^۱، ۲۰۱۰؛ مورگان^۲، ۲۰۱۰). بنابراین، رابطه‌ی عاطفی فرد با مکان که خود ریشه در خصوصیات و تجارت گذشته فرد دارد، عاملی مهم در شکل‌گیری مفهوم دلبستگی به مکان در ارتباط با یک محیط به شمار می‌رود؛ از سویی دیگر، مکان نیز باید توانایی پاسخگویی به انتظارات و توقعات فرد را داشته باشد. بنابراین دلبستگی به مکان، زمانی برای فرد به وجود می‌آید که اولاً مکان موردنظر، نیازهای استفاده‌کنندگان از آن را برآورده نماید و ثانیاً فرد نیز نسبت به آن، عواطف و احساسات مثبتی داشته باشد (یورگنسن و استدمن^۳، ۲۰۰۱).

۲-۲-۱۱-۱- عوامل موثر بر وابستگی به مکان

گروهی از محققین، بر نقش عوامل کالبدی محیط بر شکل‌گیری دلبستگی به مکان تاکید نموده‌اند. آن‌ها عناصر و اجزای کالبدی مکان را به عنوان بخشی از فرآیند شناخت و هویت انسانی معرفی نموده و از نقش مهم طرح کالبدی محیط بر شکل‌گیری احساس اولیه افراد و همچنین شکل‌گیری احساس مثبت آن‌ها در جریان برخورد طولانی‌مدت با مکان یاد می‌کنند (حیدری و همکاران، ۱۳۹۳). مطالعات استدمن که پیرامون نقش ابعاد کالبدی محیط بر دلبستگی به مکان صورت گرفته است؛ به نقش مستقیم آن در رضایت‌مندی و نقش غیرمستقیم آن بر دلبستگی به مکان اشاره دارد که در عین حال، متاثر از معانی نمادین مکان نیز هست (استدمن، ۲۰۰۳).

بعضی دیگر از پژوهشگران، به نقش عوامل جمعیتی (خصوصیات فردی) و مسائل اجتماعی به‌عنوان متغیرهایی تاثیرگذار در ایجاد دلبستگی مکانی پرداخته‌اند. بنا به اعتقاد ایشان، خصوصیات مشابه افراد نظیر طبقه اجتماعی، قومیت، مذهب، وضعیت اقتصادی، سبک زندگی، درآمد مالی و تحصیلات افراد بر تداوم حضور آن‌ها در یک مکان نقش بسزایی دارد (کوهن و شاینر^۴، ۱۹۸۵؛ بوناپوتو و همکاران^۵، ۱۹۹۹). این افراد با تاکید بر نقش اجتماعی مکان، تعاملات و کنش‌های اجتماعی افراد در محیط را، عامل اصلی شکل‌گیری به مکان معرفی کرده و در این ارتباط، نقش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها در ارتقای ایم مهم را بسیار حائز اهمیت تلقی می‌کنند (مسچ و مانور^۶، ۱۹۹۸).

گروهی دیگر بر احساسات و عواطف افراد در یک محیط به‌عنوان عامل اصلی شکل‌دهنده‌ی دلبستگی به مکان تاکید می‌نمایند. در همین ارتباط، میلیگان بر این اعتقاد است که دلبستگی به مکان نتیجه اعتقادات و احساسات مثبتی است که در جریان تعامل فرد با مکان و در اثر معنابخشیدن به آن به دست می‌آید (میلیگان^۷، ۱۹۹۸). این مفهوم مبین احساسات فرد نسبت به یک موقعیت جغرافیایی است که به‌طور حسی

۱ . Scannell & Gifford

۲ . Morgan

۳ .Jorgensen & Stedman

۴ . Cohen & Shinar

۵ . Bonaiuto et al

۶ . Mesch & Manor

۷ . Milligan

- فرد را به آن مکان گرده زده و بر اساس نوع ترجیحات، نحوه‌ی قضاوت و نیز میزان شناخت وی از مکان موردنظر توسعه می‌یابد (ریلی^۱، ۱۹۹۲). بر این اساس، چنین به نظر می‌رسد که احساسات، عواطف و تجارب فرد در ارتباط با مکان، عواملی مهم و تاثیرگذار بر شکل‌گیری احساس دلبستگی وی به مکان است.
- دلتنگی برای مکان: انسان‌ها همواره مکان‌هایی را که در آن‌ها وقایع مطلوبی را تجربه کرده‌اند، به یاد می‌آورند. بنابراین یک مکان، بخشی از تجربه یک فرد است که خود می‌تواند نمادی از آن تجربه باشد (ریلی، ۱۹۹۲). این تجارب و وقایع پیش‌آمده که با احساسات افراد گره خورده است، موجب دلتنگی آن‌ها برای آن مکان می‌شود.
 - ریشه‌داری در مکان: توآن، بر وجود عاملی به‌عنوان "ریشه‌داری" در مکان اشاره دارد که به معنای یکی شدن با مکان است. وی این عامل را سطحی عمیق‌تر از حس مکان و عاملی مهم در شکل‌گیری دلبستگی به مکان معرفی می‌کند (توآن^۲، ۱۹۸۰).
 - خاطره‌مندی مکان: اگر چه دلبستگی به مکان پدیده‌ای پویاست ولی بخشی از آن مربوط به خاطرات و رویدادهای مهم زندگی فرد است و چگونگی بیان آن، مستلزم حفظ حس تداوم خود در طول زمان است (روینشتاین و پارملی^۳، ۱۹۹۲).
 - عدم‌قابلیت ترک موقت و دائم مکان: کسی که به محیطی دلبستگی دارد، به راحتی قادر به ترک موقت و یا دائم آن نیست. این عامل، به خاطر پیوندهای عاطفی فراوانی است که میان فرد و مکان به وجود می‌آید (چاولا^۴، ۱۹۹۲).
 - افتخار به مکان: دلبستگی به مکان برای سالخوردگان، ابزاری برای حفظ گذشته و هویت فردی آنان در برابر تغییر است (میلیگان، ۱۹۹۸). چنین احساسی نسبت به حفظ گذشته در میان مردم را می‌توان در افتخار به گذشته تفسیر کرد که معرف میزان دلبستگی به یک مکان است.
 - رضایت‌مندی نسبت به مکان: نظریه دلبستگی به مکان حاکی از آن است که افراد دلبستگی خود را نسبت به یک مکان بر اساس انتظارات خود که مبتنی بر تجارب قبلی آن‌ها از مکان‌های مشابه و فرآیند شناختی آن‌ها است، توسعه می‌دهند. لذا رضایت‌مندی آن‌ها از یک مکان به دلبستگی آن‌ها به آن مکان کمک می‌نماید (مارکوس^۵، ۱۹۹۲).
 - احساس آرامش در مکان: حضور افراد در فرآیند خلق مکان سبب می‌گردد که آن‌ها احساس بهتری نسبت به آن مکان داشته باشند. این امر، دلبستگی به مکان، توسعه ارتباطات اجتماعی، حفظ ریشه‌های تاریخی، احساس امنیت و آرامش را در پی دارد (ریویلین^۶، ۱۹۸۷).

^۱ . Riley

^۲ . Tuan

^۳ . Rubinstein & Parmelee

^۴ . Chawla

^۵ . Marcus

^۶ . Rivlin

- آشنایی با مکان: وابستگی انسان به کالبد مکان، حاصل ریشه داشتن در مکان یا به عبارتی به قدمت مکان و زمان آشنایی با آن مرتبط است (تیلر و همکاران^۱، ۱۹۸۵).
- حس تعلق به مکان: افراد در مواجهه با برخی از مکان‌ها ابراز می‌کنند "به آن تعلق دارم" و به این وسیله به آن مفهوم خانه می‌بخشند. تعلق اجتماعی به مکان، بر پایه‌ی تجارب و خاطرات مشترک با دیگران شکل می‌گیرد (دالگو و هرناندز^۲، ۲۰۰۱).
- تمایل به گذراندن وقت در مکان: بعد عاطفی دلبستگی به مکان، انگیزه‌ی حضور و گذراندن وقت در آن است. به عبارتی دیگر، فردی که نسبت به یک مکان احساس دلبستگی می‌نماید، تمایل زیادی به گذراندن وقت در آن از خود نشان می‌دهد.
- امکان تاثیرگذاری در مکان: برخی از محققین، دلبستگی به مکان را مبتنی بر مشارکت مردم در مکان تعریف کرده‌اند (مارکوس، ۱۹۹۲). برخی فعالیت‌ها، سبب ارتقای حس دلبستگی به مکان گردیده و به طور متقابل این احساس، خود سبب مشارکت افراد و موثر بودن در فعالیت‌های اجتماعی و نیز تداوم حضور آن‌ها در مکان می‌گردد (لو و آلمن، ۱۹۹۲).

۲-۳- پیشینه پژوهشی تحقیق

۲-۳-۱- مطالعات داخلی

شالی و عابدیگانه (۱۴۰۲) پژوهشی را با هدف سنجش کیفیت عملکرد مدیریت شهری منطقه ۲ کلانشهر تبریز از نظر شهروندان انجام دادند. این پژوهش به لحاظ هدف، از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-تحلیلی است. شاخص‌های مورداستفاده در این پژوهش در حوزه‌های کارکردی شهرداری شامل خدمات شهری و محیط زیست، شهرسازی و معماری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، فرهنگی-اجتماعی و حمل و نقل و ترافیک با استفاده از پیشینه تحقیق و ادبیات نظری شناسایی و تعریف عملیاتی شد و داده‌های تحقیق با استفاده از ۳۸۳ پرسشنامه گردآوری شد. یافته‌های تحقیق با استفاده از آزمون‌های آماری فریدمن، تی تک‌نمونه‌ای و رگرسیون تجزیه و تحلیل شد. نتایج حاصل نشان داد که میزان رضایت ساکنان از شهرداری و خدمات ارائه‌شده آن در سطح متوسط به پایین قرار دارد؛ همچنین براساس آزمون فریدمن مشخص گردید که بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی و پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مدیریت شهر و مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر است. همچنین وجود تفاوت معنادار بین سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی و عدم وجود رابطه بین ویژگی‌های سن، جنس و تاهل و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تایید شد.

۱ . Taylor et al

۲ . dalgo & Hernandez

ریسی (۱۴۰۲) پژوهشی با هدف بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تاکید بر رویکرد مشارکتی در شهر نیکشهر انجام داد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه افراد بالای ۱۸ سال ساکن در شهر نیکشهر می باشد. این شهر مطابق با سرشماری عمومی نفوس و مسکن و سال ۱۳۹۵ حدود ۱۷۷۳۲ نفر (معادل ۴۱۵۶ خانوار) بوده است. نمونه این پژوهش طبق آمار جمعیتی سرشماری ۱۳۹۵ و به روش تصادفی ساده و به کمک فرمول کوکران بدست آمده است. حجم نمونه در پژوهش حاضر با استفاده از اساتید و متخصصان موردتایید واقع شده است و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است. نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد که مقدار میانگین به دست آمده از شاخص های عملکرد شهرداری در متغیر اقتصادی برابر با ۲/۷۱، متغیر اجتماعی برابر با ۲/۷۳، متغیر رفاهی برابر با ۲/۶۲، متغیر عمرانی برابر با ۲/۷۷، متغیر فرهنگی برابر با ۲/۶۹ و متغیر فراغت برابر با ۲/۶۸ است که نشان دهنده وضعیت نامطلوب این متغیرها است و شهروندان از عملکرد شهرداری ناراضی می باشند. نتایج بررسی وضعیت خدمات عمومی ارائه شده به شهروندان به وسیله شهرداری در شهر نیکشهر با میانگین ۲/۹۲۰ در وضعیت نامطلوب و نتایج بررسی وضعیت میزان مشارکت شهروندان در امور شهری در زمینه ارائه خدمات با میانگین ۲/۶۹۲ نامطلوب ارزیابی شده است. همچنین نتایج نشان داد که بین موقعیت اقتصادی-اجتماعی شهروندان با میزان مشارکت آنان در امور شهرداری و بین پایگاه اقتصادی-اجتماعی و میزان رضایتمندی رابطه معناداری وجود ندارد.

قاسمی، رحمانی و بیات (۱۴۰۱) در پژوهش خود به بررسی میزان رضایتمندی شهروندان شهرداری تهران از عملکرد و میزان اهمیت خدماتی که شهرداری ها ارائه می دهند، پرداختند. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی و روش جمع آوری اطلاعات بر مبنای کتابخانه ای، اسنادی و نیز میدانی (پرسشنامه ای) بوده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنان منطقه ۶ شهرداری تهران برابر با ۲۳۷۲۹۲ نفر تشکیل دادند. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شده و به منظور بالا بردن ضریب اطمینان حجم نمونه ۴۲۰ نفر در نظر گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS استفاده شده است. روش های آماری مورد استفاده در این تحقیق روش های آماری همبستگی کندال، کروسکال و آزمون T-test است. نتایج یافته ها حاکی از آن است که میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و نحوه اطلاع رسانی شهرداری پایین تر از حد بوده، اما از نحوه برخورد مسئولین، کارمندان و کارکنان، میزان رضایت در حد متوسط می باشد. بین وظایف عمرانی-فنی، خدماتی و اجتماعی-فرهنگی شهرداری ها از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه از نظر میزان اهمیت اختلاف معناداری وجود دارد به گونه ای که وظایف خدماتی شهرداری دارای بیشترین اهمیت می باشد.

باغبانی (۱۳۹۷) پژوهشی با هدف تعیین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری شهر سقز با توجه به جنبه‌های مختلف عملکرد در پایان دوره چهارم شورای اسلامی شهر انجام داد. نوع روش تحقیق ترکیبی (پیمایشی و توصیفی - تحلیلی) می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه با ۵۵ سوال در قالب سه بعد الف: شورا؛ خدمات شهری و امور شهری، ب: بخش عمرانی و شهرسازی، ج: امور فرهنگی و اجتماعی بود. جامعه‌ی آماری این پژوهش همه شهروندان بالای ۱۵ سال بود و حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۱ نفر تعیین شد. برای تعیین روایی پرسشنامه از نظرات ۳۰ نفر از خبرگان عمران و شهرسازی استفاده شد. همچنین با توجه به اینکه ضریب آلفای کرونباخ 0.972 به دست آمد، پایایی ابزار تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان داد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در زمینه خدمات شهری بیشتر از دو بعد دیگر است و شهروندان در زمینه امور فرهنگی کمترین رضایت را دارند. خروجی‌های تحقیق نشان‌دهنده این است که در کل رضایت شهروندان در شهر سقز از عملکرد شورا و شهرداری دور چهارم در طح متوسط به پایین است. ضمناً در ۱۲ مورد از جنبه‌های عملکردی رضایت شهروندان بالاتر از میانگین و در ۳۸ مورد رضایت کمتر از میانگین است.

امان‌پور، ملکی و اکرامی (۱۳۹۷) پژوهشی با هدف سنجش عوامل موثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات ارائه‌شده در شهرداری بندرلنگه انجام دادند. این پژوهش براساس هدف، کاربردی، از نظر ماهیت و روش بررسی؛ پیمایشی و از نوع توصیفی - تحلیلی می‌باشد. جامعه‌ی آماری آن شامل کلیه‌ی افرادی است که به شهرداری بندرلنگه مراجعه نموده‌اند. حجم نمونه به‌طور تقریبی ۳۵۱ نفر تعیین گردید. ابزار اندازه‌گیری؛ پرسشنامه برگرفته از پژوهش بحرانی و همکران (۱۳۸۷) بوده و به‌منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آلفای آن 0.81 به دست آمد. تجزیه و تحلیل اطلاعات، در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی و به وسیله نرم‌افزارهای SPSS^{۲۲} و Amos^{۲۳} انجام گردیده است. نتایج تحقیق نشان داده است که میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری شهر بندرلنگه کمتر از حد متوسط بوده است. بین سن شهروندان و میزان رضایتمندی آن‌ها از شهرداری رابطه مثبت و معنادار و بین تحصیلات شهروندان و میزان رضایتمندی آن‌ها از شهرداری رابطه منفی و معنادار وجود دارد. میزان رضایتمندی از شهرداری براساس جنسیت و وضعیت اشتغال شهروندان متفاوت بوده است. بین کیفیت خدمات و ابعاد پنج‌گانه آن (رضایت از شرایط فیزیکی، رضایت از نحوه‌ی پاسخگویی، رضایت از کیفیت راهنمایی، رضایت از نحوه برخورد کارکنان و اعتماد و اطمینان به کارکنان) با میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری بندرلنگه رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین انتظارات شهروندان از ارائه خدمات و میزان رضایتمندی آن‌ها رابطه منفی و معنادار وجود داشته است. در آخر هم بین متغیرهای نگرش نسبت به شهرداری و ارزش درک‌شده از خدمات با میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری رابطه مثبت و

معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که در مجموع؛ متغیرهای پیش‌بین تحقیق، حدود ۵۳ درصد از واریانس متغیر ملاک (رضایتمندی شهروندان از شهرداری) را تبیین می‌کند.

مردانزاد رحیم بردی، زارع و قاسم‌پور (۱۳۹۷) نیز پژوهشی با هدف سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر انجام دادند. روش این تحقیق توصیفی-تحلیل است. برای گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی و از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه‌ی آماری در این پژوهش ۶۱ هزار و ۹۸۴ نفر و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۲۰ نفر است که به صورت تصادفی ساده برگزیده و مطالعه شدند. در این پژوهش، الگوی کانو برای سنجش میزان رضایت شهروندان و نرم‌افزار SPSS برای محاسبه‌ی پایایی پرسشنامه به کار رفته‌اند. براساس یافته‌های پژوهش عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۴۶۸ به منزله‌ی مهم‌ترین الزامات اساسی، عامل رسیدگی شهرداری به چهره‌ی ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ... با ضریب رضایت ۰/۵۵۰ به منزله‌ی مهم‌ترین الزامات عملکردی و عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت ۰/۵۹۱ به منزله‌ی مهم‌ترین الزامات انگیزشی شناخته شدند. به‌طور کلی شهروندان به ترتیب از الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی رضایت بیشتری دارند.

امان‌پور، صفایی‌پور و عباس‌پور (۱۳۹۳) پژوهشی با هدف بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان انجام دادند. این پژوهش در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری هندیجان را در ۴ شاخص خدمات شهری، عمران شهری، نظارت و خدمات اجتماعی و فرهنگی موردسنجش قرار دهد. روش پژوهش توصیفی-تحلیلی است و جامعه آماری را کلیه‌ی ساکنان شهر هندیجان در سال ۱۳۹۰ که ۲۶۹۲۹ نفر می‌باشند، تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شده و نمونه‌گیری به روش نمونه‌گیری متناسب با حجم در محلات ۷ گانه شهر هندیجان تعیین گردید. نتایج به دست آمده نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان در سطح پایینی قرار دارد. علاوه بر این بیشترین رضایت شهروندان از شاخص خدمات شهری، پس از آن شاخص عمران شهری و شاخص خدمات فرهنگی و اجتماعی است. کمترین میزان رضایتمندی نیز مربوط به شاخص نظارت است.

جعفرنژاد هتکه‌لویی، اسلامی و علوی راد (۱۳۹۲) پژوهشی با هدف بررسی میزان رضایتمندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران انجام دادند. اطلاعات موردنیاز برای انجام این پژوهش، از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جمع‌آوری شدند. جامعه‌ی آماری در این پژوهش، شهروندان تهرانی که از خدمات شهرداری به نوعی استفاده می‌کنند، می‌باشند. با توجه به جامعه‌ی آماری، روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی خوشه‌ای است. با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه‌ی آماری، ۳۸۴ نفر انتخاب گردید. پس از جمع‌آوری داده‌های مربوط به پرسشنامه پژوهش، اطلاعات در نرم‌افزار تحلیل آماری SPSS پردازش شده و سپس، عملیات تجزیه و تحلیل صورت گرفت. برای توصیف داده‌ها به دست آمده

از پرسشنامه، از شاخص‌های آمار توصیفی از قبیل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی نیز برای تجزیه و تحلیل سوالات و فرضیه‌های پژوهش از آزمون t تک‌گروهی، آزمون رتبه‌بندی فریدمن، t گروه‌های مستقل و آزمون تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شده است. یافته‌ها در این پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایت کلی شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری در شهر تهران، بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

۲-۳-۲- مطالعات خارجی

جندل-گوترمن و بیلگ^۱ (۲۰۲۱) در پژوهشی تاثیر عوامل ناملموس مانند وابستگی به مکان، کیفیت زندگی و رابطه بین شهرداری و شهروندان را بر رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بررسی کردند. عوامل ملموس عینی برای افزایش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کافی نیست و ایجاد رابطه‌ی متقابل بین شهرداری و شهروندان ضروری است و اینکه کیفیت زندگی می‌تواند بر رضایت از خدمات شهری تاثیر بگذارد و نه بر عکس.

ماسیا^۲ و همکاران (۲۰۱۹) تاثیرگذاری مشارکت عمومی در ارائه‌ی خدمات شهری شهر نیانگا در آفریقای جنوبی را بررسی کردند. کاهش مداوم مشارکت عمومی در سطح محلی اغلب منجر به ارائه‌ی خدمات ضعیف، تنش بین تصمیم‌گیرندگان و جوامع و همچنین افزایش اعتراضات خشونت‌آمیز در ارائه‌ی خدمات می‌شود. ارائه‌ی خدمات متمرکز به شهروندان را می‌توان با ارتقای مشارکت عمومی شهروندان که بر افزایش همکاری بین جوامع و مقامات شهرداری در مرحله‌ی اجرای سیاست و حتی سایر مراحل چرخه سیاست-گذاری تمرکز دارد، افزایش داد.

بوکایت و یلکه و ویلکاس^۳ (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی اهمیت اهداف مدیریتی شهری از نظر شهروندان و ارتباط رضایت از خدمات، درک کیفیت زندگی و ویژگی‌های اجتماعی و جمعیتی ساکنان محلی لیتوانی پرداخته‌اند. متغیرهایی مانند تحصیلات، سن و درآمد تاثیر مثبتی بر درک کیفیت زندگی دارند. انتظاران در سن افزایش می‌یابد. شهروندان شاغل در بخش خصوصی از خدمات شهری کمتر رضایت دارند. بین آشنایی با اهمیت اهداف شهرداری و رضایت خدمات و زیرساخت‌های شهرداری در مورد لیتوانی رابطه‌ی مثبت ضعیفی وجود دارد.

برنهارد^۴ و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که در شهرداری‌های سوئد بین میزان دیجیتالی شدن در شهرداری‌ها و رضایت شهروندان و رضایت شهروندان از زندگی در شهر،

۱ . Gendel-Guterman & Billig

۲ . Masiya

۳ . Bucaite Vilke & Vilkas

۴ . Bernhard

عملکرد فعالیت‌های دولت (خدمات ارائه شده) و شفافیت و اثربخشی رابطه معنی‌داری وجود دارد. رابطه- بین رضایت شهروندان و سایر عوامل مهم مانند سطح تحصیلات و درآمد متوسط یا حتی قوی‌تر است. اورسلی^۱ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهش خود به تجزیه و تحلیل میزان رضایت شهروندان از خدمات محلی در قونیه پرداختند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد شهروندان به‌طور کلی از خدمات محلی- عمومی تا حد زیادی رضایت دارند و ویژگی‌های اجتماعی و جمعیتی شهروندان بر میزان رضایتمندی برخی از انواع خدمات تاثیر می‌گذارد. بین توزیع سن شرکت‌کنندگان و میزان رضایت آن‌ها از خدمات محلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. هر چه سن شرکت‌کنندگان بیشتر بود، رضایت نسبی بیشتری از خدمات داشتند و شرکت‌کنندگان با تحصیلات بالاتر، رضایت کمتری از خدمات داشتند. همچنین تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت شرکت‌کنندگان از خدمات محلی براساس گرایش حزبی آن‌ها وجود دارد.

فصل سوم روش تحقیق

۳-۱- مقدمه

پژوهش عبارت است از فرآیندی که پژوهشگر می‌کوشد بدان وسیله پیچیدگی‌های روابط متقابل بین افراد را بهتر درک کند. پژوهشگر با استفاده از روش‌های منظم (سیستماتیک) درباره کنش‌ها و واکنش‌ها، اطلاعاتی را جمع‌آوری می‌کند، درباره‌ی معنی یا مفهوم آن‌ها می‌اندیشد، به نتیجه‌هایی می‌رسد، آن‌ها را ارزیابی می‌کند و سرانجام این نتایج یا دستاوردها را ارائه می‌دهد (اعرابی، ۱۳۸۳).

در این فصل به بحث در مورد نوع و روش پژوهش، جامعه آماری، نمونه و شیوه نمونه‌گیری، تعریف و شیوه سنجش متغیرها، روش و ابزار گردآوری داده‌ها، روایی و پایایی ابزار و شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود.

۳-۲- نوع و روش پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس نوع داده‌هایی که جمع‌آوری و تحلیل شد، تحقیقی کمی است. مطالعات کمی به بررسی‌هایی اطلاق می‌شود که امکان گردآوری مجموعه اطلاعات قابل مقایسه‌ای را، از واحدهای مورد مطالعه داشته باشد (طالب، ۱۳۸۰: ۲۳). این تحقیق بر حسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی پیمایشی است.

۳-۳- جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر در ۸ بخش تقسیم می‌شود:

- ✓ دسته اول جامعه آماری مربوط به سنجش رضایت از خدمات شهری شامل کلیه شهروندان بین ۱۸ تا ۶۵ سال شهر بندرعباس با تعداد حدود ۳۵۰ هزار نفر می‌باشد.
- ✓ دسته دوم شامل ارباب رجوع شهرداری‌ها در مناطق ۴ گانه و نواحی ۱۲ گانه شهر بندرعباس باشد که تعداد برآوردی در این مورد موجود نیست.
- ✓ دسته سوم شامل استفاده‌کنندگان از خدمات پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس که تعداد برآوردی در این مورد موجود نیست.
- ✓ دسته چهارم شامل استفاده‌کنندگان از خدمات مرکز خلاقیت و فناوری‌های نوین شهر بندرعباس که تعداد برآوردی در این مورد موجود نیست.
- ✓ دسته پنجم شامل مسافرین برون شهری استفاده‌کننده از خدمات پایانه مسافری شهر بندرعباس است که تعداد برآوردی در این مورد موجود نیست.
- ✓ دسته ششم شامل مسافرین درون شهری استفاده‌کننده از خدمات تاکسی و اتوبوس‌های درون شهری است که تعداد برآوردی در این مورد موجود نیست.
- ✓ دسته هفتم شامل مراجعین به میادین تره و بار شهر بندرعباس می‌باشد که تعداد برآوردی در این

مورد موجود نیست.

✓ دسته هشتم شامل خبرگان آشنا به مباحث هویت شهری است.

۳-۴- حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری

✓ نمونه آماری مربوط به جامعه آماری مربوط به سنجش رضایت از خدمات شهری بر اساس فرمول کوکران تعداد ۴۰۸ نفر می‌باشد که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب و پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید.

✓ نمونه آماری مربوط به ارباب‌رجوع شهرداری‌ها بر اساس فرمول کوکران تعداد ۹۰ نفر می‌باشد که بر اساس نظر کارفرما، شهرداری مناطق ۱، ۳ و ۴ جهت توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها انتخاب گردید. پرسشنامه‌ها درون شهرداری به صورت تصادفی توزیع شد.

✓ نمونه آماری مربوط به استفاده‌کنندگان از خدمات پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه گردید که به صورت تصادفی از بین لیست ارائه شده توسط کارفرما، پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید.

✓ نمونه آماری مربوط به استفاده‌کنندگان از خدمات مرکز خلاقیت و فناوری‌های نوین شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه گردید که به صورت تصادفی از بین لیست ارائه شده توسط کارفرما، پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید.

✓ نمونه آماری مربوط به مسافری برون شهری استفاده‌کننده از خدمات پایانه مسافری شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه که پرسشنامه به صورت تصادفی در پایانه مسافری شهر بندرعباس توزیع و جمع‌آوری گردید.

✓ نمونه‌ی آماری مربوط به مسافری درون‌شهری استفاده‌کننده از خدمات تاکسی و اتوبوس‌های درون-شهری ۵۸ نفر محاسبه که پرسشنامه به صورت تصادفی طبقه‌بندی شده در ایستگاه‌های تاکسی و اتوبوس سطح شهر بندرعباس توزیع و جمع‌آوری گردید.

✓ نمونه‌ی آماری مربوط به مراجعین به میادین تره‌وبار شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه گردید که به صورت تصادفی پرسشنامه در میدان تره‌وبار توزیع و جمع‌آوری گردید.

✓ دسته هشتم شامل خبرگان آشنا به مباحث هویت شهری که تعداد ۱۴ نفر به صورت گلوله‌برفی انتخاب گردید.

۳-۵- محدوده‌ی مورد مطالعه (شهر بندرعباس)

شهر بندرعباس که در جنوب استان هرمزگان واقع شده است یکی از بزرگ‌ترین بنادر ایران، مرکز استان هرمزگان و شهرستان بندرعباس است. این شهر با مساحت ۱۲۵ کیلومتر مربع در جنوب استان هرمزگان واقع

شده و از شمال به مناطق کوهستانی و از جنوب به دریا منتهی می‌شود. جمعیت بندرعباس سال ۱۴۰۲، چیزی در حدود ۶۶۳ هزار نفر است. این شهر از شمال با حاجی‌آباد، از شرق با میناب، از غرب با بندرخمیر و بندرلنگه و از جنوب با خلیج فارس همسایه است. نزدیک‌ترین شهر به بندرعباس شهر قشم (مرکز جزیره قشم) با فاصله‌ای نزدیک به ۲۸ کیلومتر است و فاصله آن تا تهران ۱۲۸۷ کیلومتر، تا اصفهان ۹۳۳ کیلومتر، تا شیراز ۵۷۷ کیلومتر و تا کرمان ۴۹۱ کیلومتر است.

طی تقسیمات کشوری که برای شهرستان بندرعباس انجام شده، از ۶ بخش، ۱۳ دهستان و ۶ شهر تشکیل شده است. بخش‌های شهرستان بندرعباس با عنوان‌های مرکزی، شمالی، فین، قلعه قاضی، تخت و هرمز شناخته می‌شوند و شهرهای آن هم هرمز، قلعه قاضی، تازیان پایین، فین و تخت هستند. دهستان‌های شهرستان بندرعباس هم عبارتند از: سرخون، سیاهو، گچین، تازیان، ایسین، شمالی، حسن لنگی، فین، گهره، قلعه قاضی، دهنو، تخت و جلابی.

این شهر از شرق به محله‌های منطقه نظامی، فرودگاه، الهیه شمالی و گلشهر، از جنوب به سورو و از جنوب شرق به سهراب جهان‌بار و حسین‌آباد محدود شده است و با شهرهای جزیره لارک، قشم، سوزا، هرمز، درگهان و قلعه قاضی مجاورت دارد.

هم‌اکنون تعداد مناطق شهرداری بندرعباس ۴ منطقه است که هر منطقه دارای ۳ ناحیه می‌باشد و محدوده‌های خدمات‌دهی مناطق به شرح زیر است: منطقه ۱: از میدان دفاع مقدس تا بلوار رسالت؛ منطقه ۲: از بلوار رسالت تا میدان امام‌خمینی (پارک شهر)؛ منطقه ۳: از میدان امام‌خمینی تا میدان شهدا (یادبود) و منطقه ۴: از میدان شهدا تا میدان قائم (بندرگاه شهیدباهنر).

در شهر بندرعباس حمل و نقل برون شهری به ۴ شکل انجام می‌شود. مسیرهای هوایی، زمینی، ریلی و دریایی. فرودگاه بین‌المللی بندرعباس، ترمینال خلیج فارس بندرعباس، راه آهن بندرعباس و بندر شهید حقانی. حمل‌ونقل درون‌شهری شامل اتوبوس‌های شهری و تاکسی‌ها به عنوان گزینه‌های اصلی حمل‌ونقل عمومی است.

۳-۶- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق و شیوه سنجش آن‌ها

رضایت شهروندان: رضایت عبارت است از تشخیص سطح خوشایندی از کامیابی مرتبط با سطح دریافت خدمات که سطوح فراکامیابی و کامیاب‌نشدن را در بر می‌گیرد (جانسن و پین^۱، ۲۰۰۲). چنان‌چه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با همان چیزی باشد که فرد برای نیازها و آرمان‌هایش تعریف کرده است، همچنین نگرش، واکنش و یا پاسخ افراد نسبت به یک موضوع مثبت باشد رضایت‌مندی حاصل می‌گردد (رفیعیان و

^۱ . johns and pine

همکاران، ۱۳۸۹). اگر این نگرش مثبت، نسبت به نهاد شهرداری بروز نماید، رضایت‌مندی از خدماتی که شهرداری نسبت به شهروندان ارائه می‌دهد به دست می‌آید.

- متغیر رضایت ارباب رجوع از خدمات شهرداری با ۲۴ سوال (سوال‌های ۱-۲۴) از پرسشنامه رضایت ارباب رجوع از خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری مناطق مختلف شهر بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- متغیر رضایت شهروندان از خدمات شهری با ۸ سوال (سوال‌های ۲۹، ۳۰، ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۶، ۴۳، ۴۴) از پرسشنامه خدمات شهری براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- متغیر رضایت شهروندان از خدمات میدان‌های میوه و تره بار با ۱۳ سوال (سوال‌های ۱-۱۳) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات میدین تره‌وبار بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری با ۱۴ سوال (سوال‌های ۱-۱۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- متغیر رضایت شهروندان از پارک‌ها و فضای سبز با ۱۴ سوال (سوال‌های ۲۸-۱۵) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- رضایت شهروندان از خدمات حمل و نقل درون‌شهری با ۱۴ سوال (سوال‌های ۱-۱۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات حمل و نقل درون‌شهری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- رضایت شهروندان از خدمات پایانه‌های مسافربری برون‌شهری با ۵۸ سوال (سوال‌های ۵۸-۱) از پرسشنامه رضایت مخاطبین بخش حمل و نقل مسافری برون‌شهری استان هرمزگان براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- رضایت شهروندان از ترافیک شهری با ۹ سوال (سوال‌های ۵۳-۴۵) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- رضایت شهروندان از خدمات آتش‌نشانی با ۹ سوال (سوال‌های ۶۲-۵۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- رضایت شهروندان از خدمات آرامستان با ۱۱ سوال (سوال‌های ۷۳-۶۳) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- رضایت شهروندان از خدمات عمرانی و شهرسازی با ۳ سوال (سوال‌های ۳۸، ۴۱ و ۴۲) از پرسشنامه

- رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- رضایت شهروندان از عملکردهای ورزشی و فرهنگی شهرداری با ۵ سوال (سوال‌های ۳۱، ۳۵، ۳۷، ۳۹، ۴۰) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - رضایت شهروندان از عملکرد مرکز خلاقیت و فناوری‌های نوین با ۲۰ سوال (سوال‌های ۲۰-۱) از پرسشنامه خدمات ارائه‌شده توسط مرکز خلاقیت و فناوری‌های نوین شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - رضایت شهروندان از پژوهشکده و اداره اسناد تاریخی با ۲۰ سوال (سوال‌های ۲۰-۱) از پرسشنامه خدمات ارائه‌شده توسط پژوهشکده و اداره اسناد تاریخی شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - وابستگی عاطفی شهروندان به شهر با ۹ سوال (سوال‌های ۱۳۱-۱۲۳) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - تصویر ذهنی با ۱۱ سوال (سوال‌های ۱۰۵-۹۵) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ با ۹ سوال (سوال‌های ۹۴-۸۶) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - مهمترین نماد هویتی شهر بندرعباس (۱۲ سوال) (سوال‌های ۸۵-۷۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - میزان تمایل شهروندان به ماندن در شهر با ۱۷ سوال (سوال‌های ۱۲۲-۱۰۶) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

۷-۳- روش و ابزار گردآوری داده‌ها

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات، دو روش کتابخانه‌ای و میدانی به کار برده شد:

۱- کتابخانه‌ای: در این پژوهش جهت جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات و مبانی نظری، و ارائه الگوی اولیه موضوع از روش کتابخانه‌ای شامل مطالعه کتاب‌ها، مقالات، مجلات، طرح‌های پژوهشی و بانک‌های اطلاعاتی اینترنتی استفاده شد.

۲- میدانی: جهت جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز از جامعه آماری، از پرسشنامه به عنوان منبع اولیه پژوهش استفاده شد. پرسشنامه و مقیاس‌های بررسی، احتمالاً پرکاربردترین ابزارهای تحقیق در علوم اجتماعی هستند.

هزینه‌ی پایین، عدم نیاز به منابع زیاد و قابلیت های بالقوه زیاد برای جمع آوری نمونه، آن‌ها را به عنوان یک ابزار تحقیقی مؤثر و جذاب برای محققان و متخصصان تبدیل کرده است (اعرابی و آقازاده، ۱۳۸۵، به نقل از نظری)

در این تحقیق ۷ پرسشنامه در حوزه های مختلف طراحی و بین نمونه آماری منتخب در هر بخش توزیع و جمع‌آوری گردید.

۳-۸- روایی و پایایی تحقیق

به‌طورکلی دو سوال مهم در بررسی یافته‌های یک طرح تحقیق مطرح می‌شود، اول اینکه نسبت به یافته‌های تحقیق یک طرح تا چه اندازه می‌توان اطمینان داشت؟ در پاسخ به این سوال باید اعتبار درونی تحقیق را مورد نظر قرار دهیم. سوال دوم این است که تا چه اندازه می‌توان یافته‌های تحقیق را به جوامع و شرایط گوناگون تعمیم داد؟ این سوال با اعتبار بیرونی تحقیق سر و کار دارد. روایی و پایایی از ویژگی های هستند که برای مفید و موثر واقع شدن روش‌های جمع‌آوری داده‌ها شرط اساسی به شمار می‌روند (بست، ۱۹۹۳).

۳-۸-۱- روایی

مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه موردنظر را می‌سنجد، به عبارتی دیگر آیا نتایج تحقیق پاسخگوی سؤال‌های تحقیق است. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۳). در این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید و در جلساتی با مدیران و کارشناسان شهرداری بندرعباس و ناظر محترم طرح جناب آقای دکتر نیکخواه روایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت.

۳-۸-۲- پایایی پرسشنامه

قابلیت اعتماد یا پایایی از سویی نشان‌دهنده دقت و ثبات و از سوی دیگر نشان‌دهنده میزان اشتباه وسیله اندازه‌گیری است. به عبارت دیگر اگر محققان دیگر همان موضوع را با همان روش بررسی کنند، یا اینکه یک محقق در مشاهدات مختلفی که از یک موضوع دارد به نتایج مشابهی برسد، آن آزمون دارای قابلیت اعتماد است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۳).

یکی از متداول‌ترین روش‌ها جهت بررسی پایایی پرسشنامه‌ها، تعیین همبستگی درونی سوالات پرسشنامه می‌باشد که از طریق ضریب آلفای کرونباخ^۱ انجام می‌گیرد ضریب آلفای کرونباخ با هماهنگی درونی پرسش‌ها ارتباط تنگاتنگی دارد و مقدار آن از لحاظ نظری بین صفر تا یک است؛ اما قاعده کلی آن است که مقدار آلفای

^۱ Cronbach's Alpha

کرونباخ یک مقایس باید حداقل ۰/۷ باشد. بدیهی است در صورت پایین بودن مقدار آلفا، بایستی بررسی شود که با حذف کدام پرسش‌ها مقدار آن را می‌توان افزایش داد. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ هر یک از پرسشنامه‌ها محاسبه شد که نتایج نشان دهنده قابل قبول بودن پایایی پرسشنامه است.

ردیف	پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
۱	ارباب رجوع	۰/۸۹۸
۲	پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۰/۹۵۸
۳	مرکز خلاقیت و فناوری های نوین	۰/۸۵۷
۴	حمل و نقل برون شهری	۰/۹۵۸
۵	حمل و نقل درون شهری	۰/۷۹۵
۶	میادین تره و بار	۰/۸۶۳
۷	خدمات شهرداری	۰/۹۸۵

۳-۹- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از نتایج از $spss^{23}$ استفاده شد که نتایج در دو بخش آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار و واریانس متغیرهای مورد بررسی و آمار استنباطی شامل بررسی فرضیات تحقیق از طریق آزمون‌های آماری t تک نمونه ای، آزمون t مستقل و زوجی، آنوا و فریدمن در سطح معناداری ۹۵ درصد ارائه می‌گردد.

فصل چهارم

یافته های تحقیق

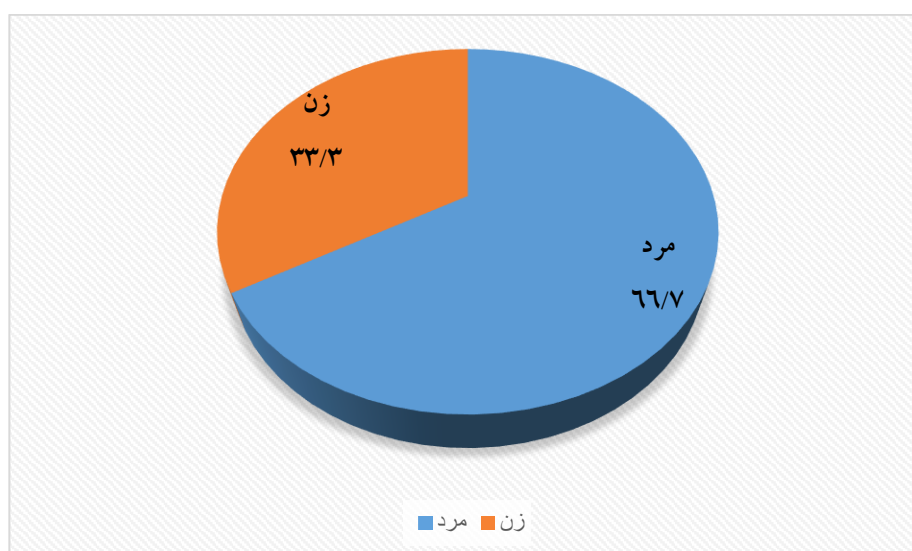
بخش اول: پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بندرعباس

• توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب جنسیت

بر اساس نتایج جدول و نمودار ۱-۴، ۳۳/۳ درصد پاسخگویان زن و ۶۶/۷ درصد مرد می باشند.

جدول شماره ۱-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۱۰	۳۳/۳
مرد	۲۰	۶۶/۷
جمع	۳۰	۱۰۰



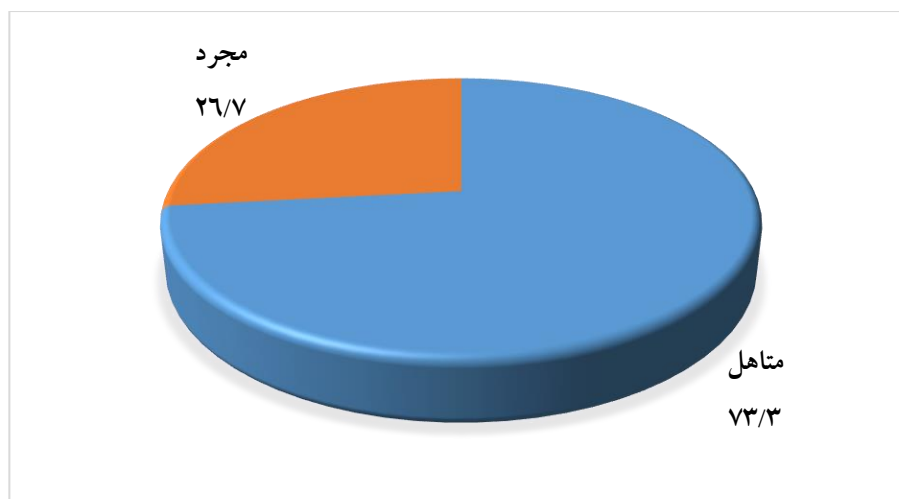
نمودار شماره ۱-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب جنسیت

• توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت تاهل

بر اساس نتایج جدول و نمودار ۲-۴، ۷۳/۳ درصد پاسخگویان متاهل و ۲۶/۷ درصد مجرد می باشند.

جدول شماره ۲-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	تعداد	درصد
متاهل	۲۲	۷۳/۳
مجرد	۸	۲۶/۷
جمع	۳۰	۱۰۰



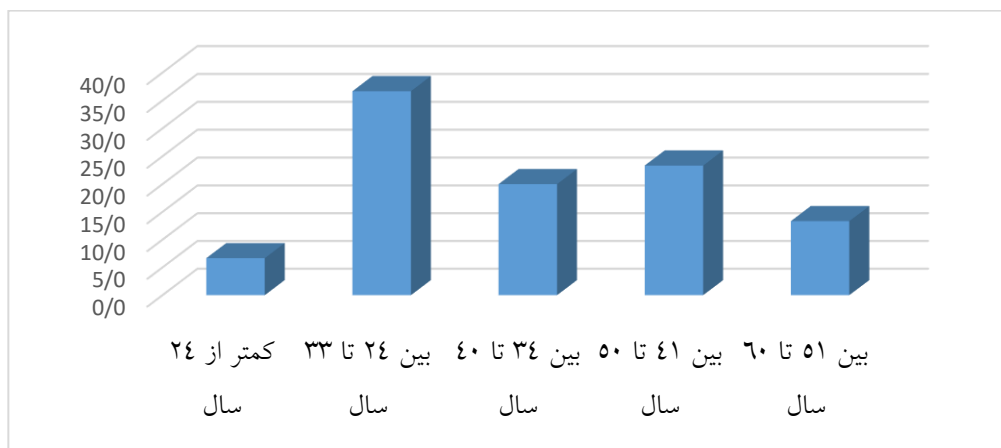
نمودار شماره ۴-۲- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت تاهل

• توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سن

بر اساس نتایج جدول و نمودار ۴-۳، بیشتر مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.

جدول شماره ۴-۳- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
کمتر از ۲۴ سال	۲	۶/۷
بین ۲۴ تا ۳۳ سال	۱۱	۳۶/۷
بین ۳۴ تا ۴۰ سال	۶	۲۰
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۷	۲۳/۳
بین ۵۱ تا ۶۰ سال	۴	۱۳/۳
جمع	۳۰	۱۰۰



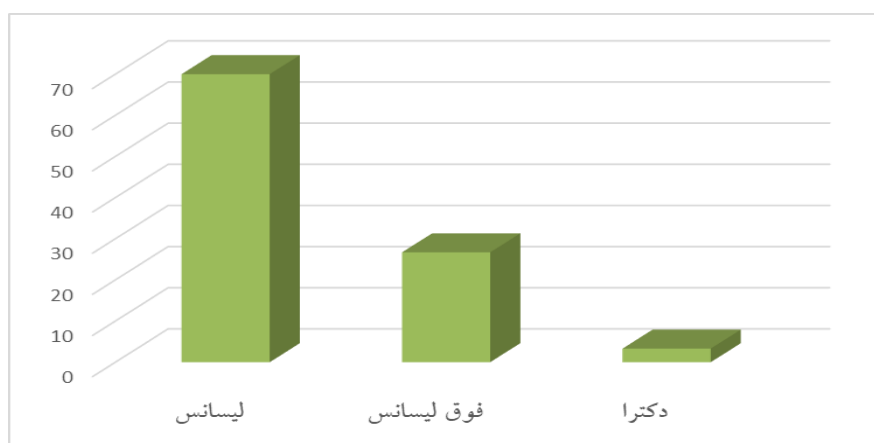
نمودار شماره ۴-۳- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سن

• توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سطح تحصیلات

بر اساس نتایج جدول و نمودار ۴-۴، بیشتر مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری دارای تحصیلات لیسانس هستند.

جدول شماره ۴-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
لیسانس	۲۱	۷۰
فوق لیسانس	۸	۲۶/۷
دکتر	۱	۳/۳
جمع	۳۰	۱۰۰



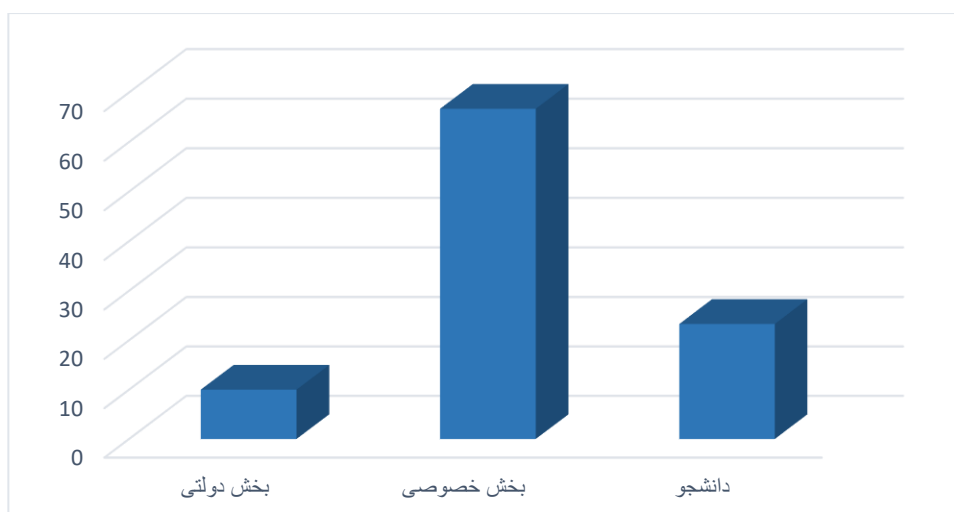
نمودار شماره ۴-۴- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب سطح تحصیلات

• توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال

بر اساس نتایج جدول و نمودار ۴-۵، بیشتر مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری در بخش خصوصی مشغول به فعالیت هستند.

جدول شماره ۴-۵- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال

وضعیت اشتغال	تعداد	درصد
بخش دولتی	۳	۱۰
بخش خصوصی	۲۰	۶۶/۷
دانشجو	۷	۲۳/۳
جمع	۳۰	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۵- توزیع مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال

• توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۶ میزان رضایت مراجعان از مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۳۰ درصد متوسط، ۲۶/۷ درصد کم و ۲۳/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۶- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۲۳/۳	۷	خیلی کم
۲۶/۷	۸	کم
۳۰	۹	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۱۰	۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۷ میزان رضایت مراجعان از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از این مورد ۴۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد و ۲۶/۷ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۴۳/۳	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین

در جدول شماره ۴-۸ میزان رضایت مراجعان از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین آورده شده است. از این مورد ۴۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶/۷ درصد زیاد و ۳۳/۳ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۸- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین

درصد	تعداد	میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۳۳/۳	۱۰	متوسط
۲۶/۷	۸	زیاد
۴۰	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از دانش لازم کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در پاسخگویی به سئوالات مراجعان

در جدول شماره ۴-۹ میزان رضایت مراجعان از دانش لازم کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در پاسخگویی به سئوالات مراجعان آورده شده است. از این مورد ۳۳/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳/۳ درصد زیاد و ۴۳/۳ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۹- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از دانش لازم کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در پاسخگویی به سئوالات

درصد	تعداد	میزان رضایت از دانش لازم کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در پاسخگویی به سئوالات مراجعان
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۴۳/۳	۱۳	متوسط
۲۳/۳	۷	زیاد
۳۳/۴	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۱۰ میزان رضایت مراجعان از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از این مورد ۳۳/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳/۳ درصد زیاد، ۳۳/۴ درصد متوسط، ۶/۷ درصد کم و ۳/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۳/۳	۱	خیلی کم
۶/۷	۲	کم
۳۳/۴	۱۰	متوسط
۲۳/۳	۷	زیاد
۳۳/۴	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از قانون مداری کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۱۱ میزان رضایت مراجعان از قانون مداری کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از این مورد ۳۳/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۳۰ درصد متوسط، ۱۳/۳ درصد کم و ۳/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۱- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از قانون مداری کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از قانون مداری کارکنان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۳/۳	۱	خیلی کم
۱۳/۳	۴	کم
۳۰	۹	متوسط
۲۰	۶	زیاد
۳۳/۴	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۱۲ میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۳۳/۳ درصد متوسط، ۳۶/۷ درصد کم و ۱۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۲- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعین پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار
۱۰	۳	خیلی کم
۳۶/۷	۱۱	کم
۳۳/۳	۱۰	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۱۰	۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز

در جدول شماره ۴-۱۳ میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز آورده شده است. از این مورد ۳۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶/۷ درصد زیاد، ۳۳/۳ درصد متوسط و ۶/۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز
۰	۰	خیلی کم
۶/۷	۲	کم
۳۳/۳	۱۰	متوسط
۲۶/۷	۸	زیاد
۳۳/۳	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)

در جدول شماره ۴-۱۴ میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...) آورده شده است. از این مورد ۳۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳/۳ درصد زیاد و ۴۰ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۴۰	۱۲	متوسط
۲۳/۳	۷	زیاد
۳۶/۷	۱۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و

در جدول شماره ۴-۱۵ میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و آورده شده است. از این مورد ۳۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۳۳/۳ درصد متوسط و ۱۳/۴ درصد کم رضایت دارند. جدول شماره ۴-۱۵- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و
۰	۰	خیلی کم
۱۳/۴	۴	کم
۳۳/۳	۱۰	متوسط
۲۰	۶	زیاد
۳۳/۳	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه

در جدول شماره ۴-۱۶ میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه آورده شده است. از این مورد ۳۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۴۳/۴ درصد متوسط و ۳/۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۶- توزیع نظرات مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در مورد میزان رضایت از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین
۰	۰	خیلی کم
۳/۳	۱	کم
۴۳/۴	۱۳	متوسط
۲۰	۶	زیاد
۳۳/۳	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه آرشیوبندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۱۷ میزان رضایت مراجعان از نحوه آرشیوبندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از این مورد ۲۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۶/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه آرشیوبندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از نحوه آرشیوبندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۶/۷	۲	خیلی کم
۲۰	۶	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۲۰	۶	زیاد
۲۶/۷	۸	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۱۸ میزان رضایت مراجعان از روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از این مورد ۲۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۶ درصد زیاد، ۳۰ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۶/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۸- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۶/۷	۲	خیلی کم
۲۰	۶	کم
۳۰	۹	متوسط
۱۶/۶	۵	زیاد
۲۶/۷	۸	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه دسترسی به کتاب های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۱۹ میزان رضایت مراجعان از نحوه دسترسی به کتاب های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از این مورد ۳۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۳۳/۳ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۶/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه دسترسی به کتاب های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از نحوه دسترسی به کتاب های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۶/۷	۲	خیلی کم
۲۰	۶	کم
۳۳/۳	۱۰	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۳۰	۹	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری مراسم رونمایی از کتاب های هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۲۰ میزان رضایت مراجعان از برگزاری مراسم رونمایی از کتاب های هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۲۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط، ۲۳/۳ درصد کم و ۱۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری مراسم رونمایی از کتاب های هرمزگان

شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از برگزاری مراسم رونمایی از کتاب های هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۱۰	۳	خیلی کم
۲۳/۳	۷	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۲۳/۳	۷	خیلی زیاد
۶/۷	۲	اطلاعی ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

• توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری همایش های مرتبط با هرمزگان شناسی

توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۲۱ میزان رضایت مراجعان از برگزاری همایش های مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۲۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط، ۲۶/۷ درصد کم و ۶/۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری همایش های مرتبط با هرمزگان شناسی

توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از برگزاری همایش های مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۶/۶	۲	خیلی کم
۲۶/۷	۸	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۲۰	۶	خیلی زیاد
۱۰	۳	اطلاعی ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری سلسله نشست های تخصصی مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۲۲ میزان رضایت از برگزاری سلسله نشست های تخصصی مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۱۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد متوسط، ۱۳/۳ درصد کم و ۱۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری سلسله نشست های تخصصی مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از برگزاری سلسله نشست های تخصصی مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۱۰	۳	خیلی کم
۱۳/۳	۴	کم
۳۰	۹	متوسط
۰	۰	زیاد
۱۶/۷	۵	خیلی زیاد
۳۰	۹	اطلاعی ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری نمایشگاه های تخصصی هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

در جدول شماره ۴-۲۳ میزان رضایت از برگزاری نمایشگاه های تخصصی هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۱۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳/۳ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۱۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری نمایشگاه های تخصصی هرمزگان شناسی

توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

درصد	تعداد	میزان رضایت از برگزاری نمایشگاه های تخصصی هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی
۱۰	۳	خیلی کم
۲۰	۶	کم
۲۳/۳	۷	متوسط
۰	۰	زیاد
۱۶/۷	۵	خیلی زیاد
۳۰	۹	اطلاعی ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

بررسی سوال اصلی تحقیق: رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در ابعاد مختلف چگونه است؟

برای بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم. فرض های آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu = 3 \\ H_1 : \mu \neq 3 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۲۴- نتایج بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی

شهر بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۲,۵۶۶۷	۱,۸۹۸-	۰.۶۸
آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان	۴,۱۶۶۷	۷,۶۶۳	۰.۰۰
رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین	۴,۰۶۶۷	۶,۷۲۸	۰.۰۰
دانش لازم کارکنان در پاسخگویی به سئوالات مراجعان	۳,۹۰۰۰	۵,۵۷۲	۰.۰۰
مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان	۳,۷۶۶۷	۳,۸۰۲	۰.۰۱
قانون مداری کارکنان	۳,۶۶۶۷	۳,۰۸۴	۰.۰۰۴
اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین	۲,۷۳۳۳	۱,۳۱۳-	۰.۱۹۹
رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز	۳,۸۶۶۷	۴,۸۷۸	۰.۰۰
وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)	۳,۹۶۶۷	۵,۹۵۰	۰.۰۰
مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و	۳,۷۳۳۳	۳,۷۱۷	۰.۰۱
تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین	۳,۸۳۳۳	۴,۸۰۵	۰.۰۰
نحوه آرشیبندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۳,۴۰۰۰	۱,۷۱۷	۰.۰۹۷
روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۳,۳۶۶۷	۱,۵۷۸	۰.۱۲۵
نحوه دسترسی به کتاب های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۳,۳۶۶۷	۱,۵۴۶	۰.۱۳۳
برگزاری مراسم رونمایی از کتاب های هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۳,۱۴۲۹	۰,۵۵۹	۰.۵۸۱
برگزاری همایش های مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۳,۱۱۱۱	۰,۴۵۱	۰.۶۵۶
برگزاری سلسله نشست های تخصصی مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۳,۰۰۰۰	۰	۱
برگزاری نمایشگاه های تخصصی هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی	۲,۹۰۴۸	۰,۳۱۷-	۰.۷۵۴
رضایت کلی	۳,۵۰۷۱	۲,۹۵۹	۰.۰۰۶

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۲۴ می توان گفت که رضایت مراجعان از ابعاد آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان، رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین، دانش لازم کارکنان در پاسخگویی به سئوالات مراجعان، مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان، قانون مداری کارکنان، رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز، وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه

هوا و ...)، مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و، تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین مناسب است.

همچنین بر اساس سطح معناداری به دست آمده، رضایت مراجعان از ابعاد مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی، اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین، نحوه آرشیوبندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی، روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی، نحوه دسترسی به کتاب های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی، برگزاری مراسم رونمایی از کتاب های هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی، برگزاری همایش های مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی، برگزاری سلسله نشست های تخصصی مرتبط با هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی و برگزاری نمایشگاه های تخصصی هرمزگان شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی در حد متوسط است.

در نهایت با توجه به بررسی صورت گرفته، می توان گفت میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس مناسب است.

بررسی سوال فرعی تحقیق : آیا بین رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس بر حسب جنسیت، سن، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال تفاوت معناداری وجود دارد؟

جهت بررسی تفاوت رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل از آزمون T مستقل استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۲۵- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرد و زن پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۸۵۸	۰/۱۸۱	۰/۲۶۵	۱/۲۹۱	با فرض برابری واریانس ها
۰/۸۵	۰/۱۹۱			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۲۶۵) در جدول شماره ۴-۲۵ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۸۵۸) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مراجعان مرد و زن پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند و رضایت مردان و زنان مراجعه کننده به این مکان یکسان است.

جدول شماره ۴-۲۶- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر

بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۷۸۶	-۰/۲۷۵	۰/۳۲۶	۱/۰۰۱	با فرض برابری واریانس ها
۰/۷۶۶	-۰/۳۰۲			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۳۲۶) در جدول شماره ۴-۲۶ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۷۸۶) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مراجعان متاهل و مجرد پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند و رضایت افراد متاهل و مجرد مراجعه کننده به این مکان یکسان است.

برای بررسی تفاوت بین رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در سنین، سطح تحصیلات و وضعیت شغلی مختلف از آزمون آنوا استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

بین جوامع تفاوت وجود ندارد: H_0

بین جوامع تفاوت وجود دارد: H_1

جدول شماره ۴-۲۷- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در سنین مختلف

سطح معنی داری	F	مجذور میانگین	مجموع مجذورات	تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر
۰/۹۶	۰/۱۵۲	۰/۱۵۲	۰/۶۰۸	واریانس بین گروهی
		۰/۹۹۸	۲۴/۹۵۳	واریانس درون گروهی
			۲۵/۵۶۱	جمع

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۹۶) در جدول شماره ۴-۲۷ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های سنی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۲۸- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در سطح

تحصیلات مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واریانس بین گروهی	۰/۹۱۲	۰/۴۵۶	۰/۴۹۹	۰/۶۱۲
واریانس درون گروهی	۲۴/۶۵	۰/۹۱۳		
جمع	۲۵/۵۶۱			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۶۱۲) در جدول شماره ۴-۲۸ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های تحصیلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۲۹- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس در

سطوح شغلی مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واریانس بین گروهی	۱/۰۰۸	۰/۳۳۶	۰/۳۵۶	۰/۷۸۵
واریانس درون گروهی	۲۴/۵۵۴	۰/۹۴۴		
جمع	۲۵/۵۶۱			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۷۸۵) در جدول شماره ۴-۲۹ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های شغلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

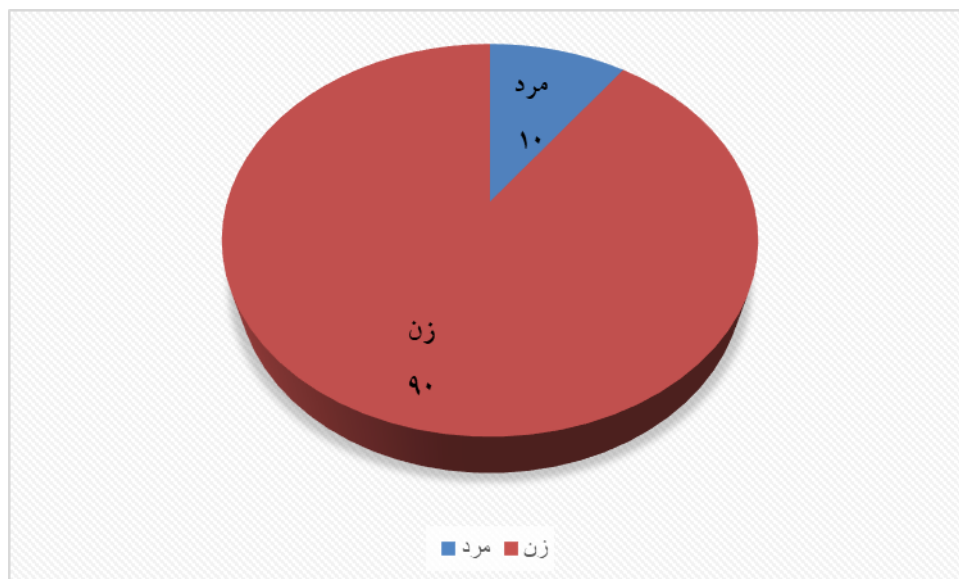
بخش دوم: مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بندرعباس

• توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب جنسیت

بر اساس نتایج جدول ۴-۳۰، ۹۰ درصد پاسخگویان زن و ۱۰ درصد مرد می باشند.

جدول شماره ۴-۳۰- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۲۷	۹۰
مرد	۳	۱۰
جمع	۳۰	۱۰۰



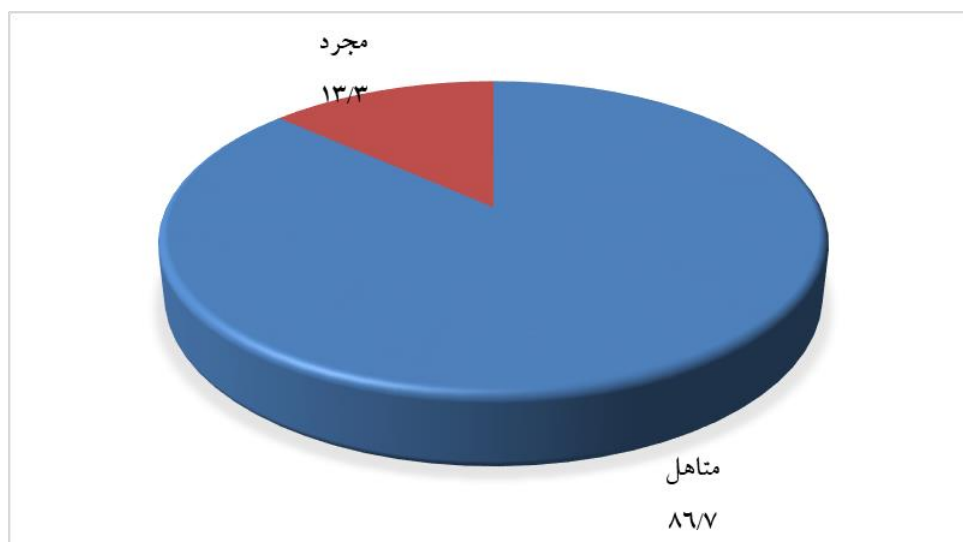
نمودار شماره ۴-۶- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب جنسیت

• توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت تاهل

بر اساس نتایج جدول ۴-۳۱، ۸۶/۷ درصد پاسخگویان متاهل و ۱۳/۳ درصد مجرد می باشند.

جدول شماره ۴-۳۱- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	تعداد	درصد
متاهل	۲۶	۸۶/۷
مجرد	۴	۱۳/۳
جمع	۳۰	۱۰۰



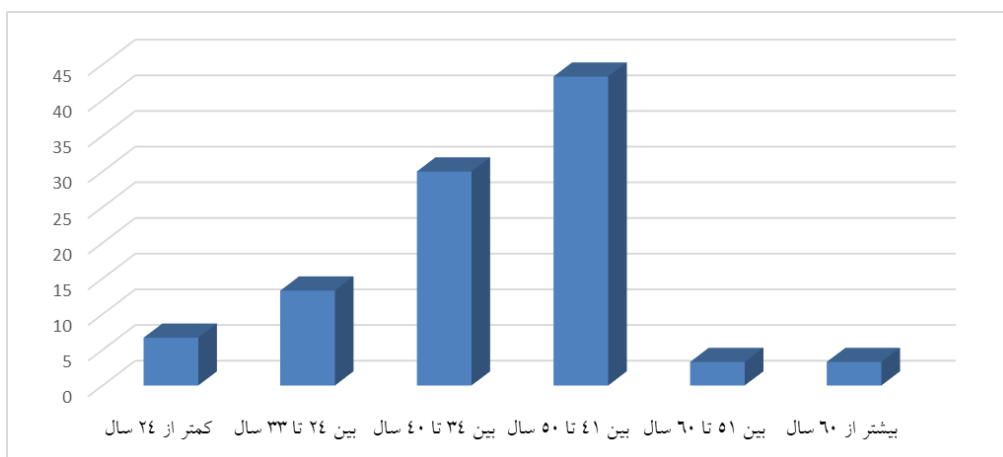
نمودار شماره ۴-۷- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت تاهل

• توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سن

بر اساس نتایج جدول ۴-۳۲، بیشتر مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن دارند.

جدول شماره ۴-۳۲- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
کمتر از ۲۴ سال	۲	۶/۷
بین ۲۴ تا ۳۳ سال	۴	۱۳/۳
بین ۳۴ تا ۴۰ سال	۹	۳۰
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۱۳	۴۳/۳
بین ۵۱ تا ۶۰ سال	۱	۳/۳
بیشتر از ۶۰ سال	۱	۳/۳
جمع	۳۰	۱۰۰

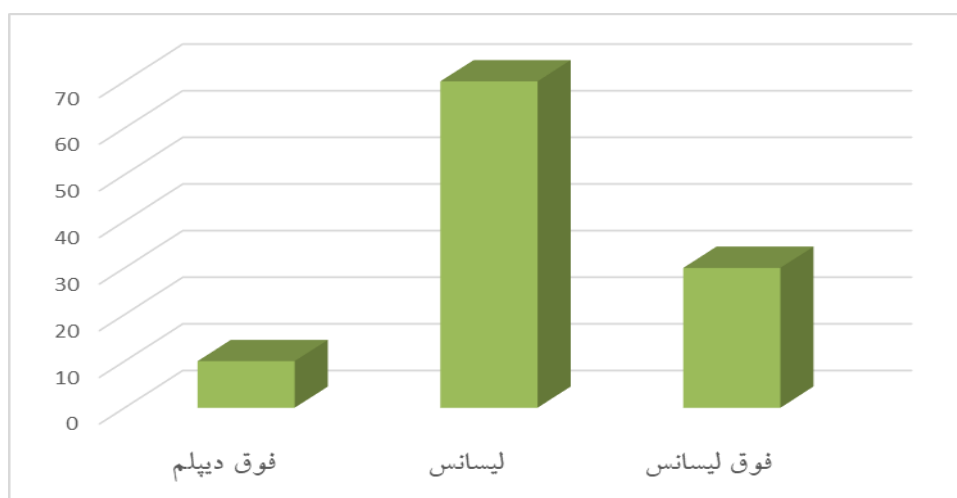


نمودار شماره ۴-۸- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سن

- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سطح تحصیلات
بر اساس نتایج جدول ۴-۳۳، بیشتر مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری دارای تحصیلات لیسانس هستند.

جدول شماره ۴-۳۳- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
فوق دیپلم	۳	۱۰
لیسانس	۲۱	۷۰
فوق لیسانس	۶	۲۰
جمع	۳۰	۱۰۰

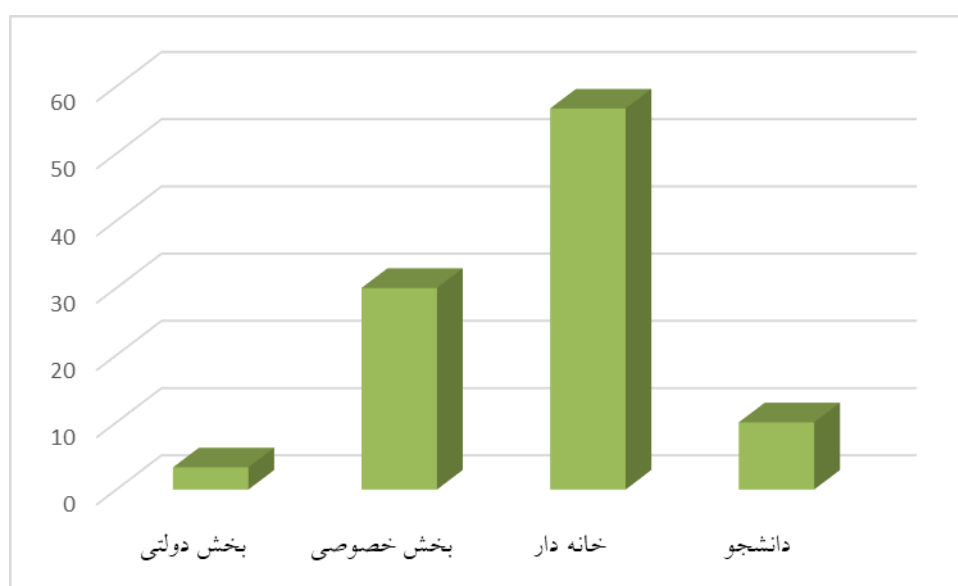


نمودار شماره ۴-۹- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب سطح تحصیلات

- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال
بر اساس نتایج جدول ۴-۳۴، بیشتر مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری، خانه دار هستند.

جدول شماره ۴-۳۴- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال

وضعیت اشتغال	تعداد	درصد
بخش دولتی	۱	۳/۳
بخش خصوصی	۹	۳۰
خانه دار	۱۷	۵۶/۷
دانشجو	۳	۱۰
جمع	۳۰	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۱۰- توزیع مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بر حسب وضعیت اشتغال

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

در جدول شماره ۴-۳۵ میزان رضایت مراجعان از مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز خلاقیت و فناوری های نوین آورده شده است. از این مورد ۲۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۲۳/۳ درصد متوسط، ۱۰ درصد کم و ۲۳/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۳۵- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز

خلاقیت و فناوری های نوین

درصد	تعداد	میزان رضایت از مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز خلاقیت و فناوری های نوین
۲۳/۳	۷	خیلی کم
۱۰	۳	کم
۲۳/۳	۷	متوسط
۲۰	۶	زیاد
۲۳/۳	۷	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

در جدول شماره ۴-۳۶ میزان رضایت مراجعان از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین آورده شده است. از این مورد ۵۳/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۶/۷ درصد زیاد و ۱۰ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۳۶- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان مرکز

خلاقیت و فناوری های نوین

درصد	تعداد	میزان رضایت از آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۱۰	۳	متوسط
۳۶/۷	۱۱	زیاد
۵۳/۴	۱۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین

در جدول شماره ۴-۳۷ میزان رضایت مراجعان از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین آورده شده است. از این مورد ۶۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد و ۶/۷ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۳۷- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین

درصد	تعداد	میزان رضایت از رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۶/۷	۲	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۶۳/۳	۱۹	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از دانش لازم کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در پاسخگویی به سئوالات مراجعان

در جدول شماره ۴-۳۸ میزان رضایت مراجعان از دانش لازم کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در پاسخگویی به سئوالات مراجعان آورده شده است. از این مورد ۴۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶/۷ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط و ۳/۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۳۸- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از دانش لازم کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در پاسخگویی به سئوالات مراجعان

درصد	تعداد	میزان رضایت از دانش لازم کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در پاسخگویی به سئوالات مراجعان
۰	۰	خیلی کم
۳/۳	۱	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۲۶/۷	۸	زیاد
۴۳/۳	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

در جدول شماره ۴-۳۹ میزان رضایت مراجعان از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین آورده شده است. از این مورد ۳۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳/۳ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط و ۳/۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۳۹- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

درصد	تعداد	میزان رضایت از مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین
۰	۰	خیلی کم
۳/۳	۱	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۳۳/۳	۱۰	زیاد
۳۶/۷	۱۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از قانون مداری کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

در جدول شماره ۴-۴۰ میزان رضایت مراجعان از قانون مداری کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین آورده شده است. از این مورد ۴۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۶/۷ درصد زیاد و ۲۳/۳ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۰- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از قانون مداری کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

درصد	تعداد	میزان رضایت از قانون مداری کارکنان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۲۳/۳	۷	متوسط
۳۶/۷	۱۱	زیاد
۴۰	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین

در جدول شماره ۴-۴۱ میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین آورده شده است. از این مورد ۳۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶/۷ درصد زیاد، ۲۳/۳ درصد متوسط، ۶/۷ درصد کم و ۶/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند. جدول شماره ۴-۴۱- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین

درصد	تعداد	نظر مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین
۶/۷	۲	خیلی کم
۶/۷	۲	کم
۲۳/۳	۷	متوسط
۲۶/۷	۸	زیاد
۳۶/۷	۱۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز

در جدول شماره ۴-۴۲ میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز آورده شده است. از این مورد ۴۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد و ۲۶/۷ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۲- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۴۳/۳	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)

در جدول شماره ۴-۴۳ میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...) آورده شده است. از این مورد ۳۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳/۳ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط و ۳/۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۳- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)
۰	۰	خیلی کم
۳/۳	۱	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۳۳/۳	۱۰	زیاد
۳۶/۷	۱۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و

در جدول شماره ۴-۴۴ میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و آورده شده است. از این مورد ۲۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶/۷ درصد زیاد، ۳۶/۷ درصد متوسط و ۱۰ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۴- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و
۰	۰	خیلی کم
۱۰	۳	کم
۳۶/۷	۱۱	متوسط
۲۶/۷	۸	زیاد
۲۶/۷	۸	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه

در جدول شماره ۴-۴۵ میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه آورده شده است. از این مورد ۲۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۰ درصد زیاد، ۳۳/۳ درصد متوسط و ۳/۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۵- توزیع نظرات مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در مورد میزان رضایت از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه

درصد	تعداد	میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین از تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین
۰	۰	خیلی کم
۳/۳	۱	کم
۳۳/۳	۱۰	متوسط
۴۰	۱۲	زیاد
۲۳/۳	۷	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی

در جدول شماره ۴-۴۶ میزان رضایت مراجعان از پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی آورده شده است. از این مورد، ۱۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۷ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۲۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۶- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی

درصد	تعداد	میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی
۲۰	۶	خیلی کم
۲۰	۶	کم
۲۶/۷	۸	متوسط
۱۶/۷	۵	زیاد
۱۶/۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از حمایت از هزینه های شرکت فعالین حوزه صنایع-دستی در نمایشگاه های برون استانی

در جدول شماره ۴-۴۷ میزان رضایت مراجعان از حمایت از هزینه های شرکت فعالین حوزه صنایع-دستی در نمایشگاه های برون استانی آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۱۳/۳ درصد زیاد، ۲۰ درصد متوسط، ۱۳/۳ درصد کم و ۳۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۷- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از حمایت از هزینه های شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی

درصد	تعداد	میزان رضایت از حمایت از هزینه های شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی
۳۰	۹	خیلی کم
۱۳/۳	۴	کم
۲۰	۶	متوسط
۱۳/۳	۴	زیاد
۰	۰	خیلی زیاد
۲۳/۴	۷	اطلاعی ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه های حوزه صنایع دستی در داخل استان هرمزگان

در جدول شماره ۴-۴۸ میزان رضایت مراجعان از پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه های حوزه صنایع دستی در داخل استان هرمزگان آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۱۰ درصد خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۲۰ درصد متوسط، ۱۰ درصد کم و ۲۳/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۸- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه

های حوزه صنایع دستی در داخل استان هرمزگان

میزان رضایت از حمایت از پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه های حوزه صنایع دستی در داخل استان هرمزگان	تعداد	درصد
خیلی کم	۷	۲۳/۳
کم	۳	۱۰
متوسط	۶	۲۰
زیاد	۶	۲۰
خیلی زیاد	۳	۱۰
اطلاعی ندارم	۵	۱۶/۷
جمع	۳۰	۱۰۰

• توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از در اختیار گذاشتن غرفه های رایگان به فعالین

حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های استانی

در جدول شماره ۴-۴۹ میزان رضایت مراجعان از در اختیار گذاشتن غرفه های رایگان به فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های استانی آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۶/۷ درصد خیلی زیاد، ۶/۷ درصد زیاد، ۲۳/۳ درصد متوسط، ۲۶/۷ درصد کم و ۲۶/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۴۹- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از در اختیار گذاشتن غرفه های رایگان به فعالین

حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های استانی

میزان رضایت از در اختیار گذاشتن غرفه های رایگان به فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های استانی	تعداد	درصد
خیلی کم	۸	۲۶/۷
کم	۸	۲۶/۷
متوسط	۷	۲۳/۳
زیاد	۲	۶/۷
خیلی زیاد	۲	۶/۷
اطلاعی ندارم	۳	۱۰
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی در جدول شماره ۴-۵۰ میزان رضایت مراجعان از برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۱۰ درصد زیاد، ۲۶/۷ درصد متوسط، ۱۶/۷ درصد کم و ۲۳/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۵۰- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی

میزان رضایت از برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی	تعداد	درصد
خیلی کم	۷	۲۳/۳
کم	۵	۱۶/۷
متوسط	۸	۲۶/۷
زیاد	۳	۱۰
خیلی زیاد	۰	۰
اطلاعی ندارم	۷	۲۳/۳
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از تدوین و طراحی کتاب، بروشور و..... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان در جدول شماره ۴-۵۱ میزان رضایت مراجعان از تدوین و طراحی کتاب، بروشور و..... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۶/۷ درصد خیلی زیاد، ۳/۳ درصد زیاد، ۲۳/۳ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۲۶/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۵۱- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از تدوین و طراحی کتاب، بروشور و..... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان

میزان رضایت از تدوین و طراحی کتاب، بروشور و..... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان	تعداد	درصد
خیلی کم	۸	۲۶/۷
کم	۶	۲۰
متوسط	۷	۲۳/۳
زیاد	۱	۳/۳
خیلی زیاد	۲	۶/۷
اطلاعی ندارم	۶	۲۰
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان

در جدول شماره ۴-۵۲ میزان رضایت مراجعان از پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۱۶/۷ درصد خیلی زیاد، ۱۶/۷ درصد زیاد، ۱۳/۳ درصد متوسط، ۶/۷ درصد کم و ۲۶/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۵۲- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان

درصد	تعداد	میزان رضایت از پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان
۲۶/۷	۸	خیلی کم
۶/۷	۲	کم
۱۳/۳	۴	متوسط
۱۶/۷	۵	زیاد
۱۶/۷	۵	خیلی زیاد
۲۰	۶	اطلاعی ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان

در جدول شماره ۴-۵۳ میزان رضایت مراجعان از نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان آورده شده است. از بین افراد مطلع در این مورد، ۱۳/۳ درصد خیلی زیاد، ۶/۷ درصد زیاد، ۱۶/۷ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۳۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۵۳- توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان

درصد	تعداد	میزان رضایت از نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان
۳۰	۹	خیلی کم
۲۰	۶	کم
۱۶/۷	۵	متوسط
۶/۷	۲	زیاد
۱۳/۳	۴	خیلی زیاد
۱۳/۳	۴	اطلاعی ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

بررسی سوال اصلی تحقیق: رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در ابعاد مختلف چگونه است؟

برای بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز خلاقیت و فناوری های نوین در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم. فرض های آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0: \mu = 3 \\ H_1: \mu \neq 3 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۵۴- نتایج بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
مکان استقرار مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز خلاقیت و فناوری های نوین	۳,۱۰۰۰	۳,۳۶۷	.۷۱۷
آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان	۴,۴۳۳۳	۱۱,۵۶۴	.۰۰۰
رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین	۴,۵۶۶۷	۱۳,۷۰۶	.۰۰۰
دانش لازم کارکنان در پاسخگویی به سئوالات مراجعان	۴,۱۰۰۰	۶,۵۲۸	.۰۰۰
مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان	۴,۰۳۳۳	۶,۳۶۰	.۰۰۰
قانون مداری کارکنان	۴,۱۶۶۷	۸,۰۷۴	.۰۰۰
اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین	۳,۸۰۰۰	۳,۶۰۷	.۰۰۱
رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز	۴,۱۶۶۷	۷,۶۶۳	.۰۰۰
وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)	۴,۰۳۳۳	۶,۳۶۰	.۰۰۰
مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و	۳,۷۰۰۰	۳,۸۸۱	.۰۰۱
تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین	۳,۸۳۳۳	۵,۴۷۳	.۰۰۰
پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی	۲,۹۰۰۰	-۳,۳۹۹	.۶۹۳
حمایت از هزینه های شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی	۲,۲۱۷۴	-۳,۲۱۹	.۰۰۴
پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه های حوزه صنایع دستی در داخل استان هرمزگان	۲,۸۰۰۰	-۷۰۷	.۴۸۶
در اختیار گذاشتن غرفه های رایگان به فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های استانی	۲,۳۳۳۳	-۲,۸۶۵	.۰۰۸

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی	۲,۳۰۴۳	-۳,۱۳۸	.۰۰۵
تدوین و طراحی کتاب، بروشور و.... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان	۲,۲۹۱۷	-۲,۸۱۵	.۰۱۰
پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان	۲,۸۷۵۰	-۳۸۴	.۷۰۵
نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان	۲,۴۶۱۵	-۱,۸۹۵	.۰۷۰
مجموع رضایت	۳,۴۴۶۹	۴,۷۱۵	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۵۴ می توان گفت که رضایت مراجعان از ابعاد آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان، رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان ارائه دهنده خدمات در برخورد با مراجعین، دانش لازم کارکنان در پاسخگویی به سئوالات مراجعان، مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان، قانون مداری کارکنان، اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین، رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز، وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)، مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و، تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین مناسب است.

همچنین بر اساس سطح معناداری به دست آمده، رضایت مراجعان از ابعاد مکان استقرار مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز خلاقیت و فناوری های نوین، پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی، پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه های حوزه صنایع دستی در داخل استان هرمزگان، پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان، نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان در حد متوسط است.

همچنین میزان رضایت مراجعین از ابعاد حمایت از هزینه های شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های برون استانی، در اختیار گذاشتن غرفه های رایگان به فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه های استانی، برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی، تدوین و طراحی کتاب، بروشور و.... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان مناسب نیست.

در نهایت با توجه به بررسی صورت گرفته، می توان گفت میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس مناسب است.

بررسی سوال فرعی تحقیق : آیا بین رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس بر حسب جنسیت، سن، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال تفاوت معناداری وجود دارد؟

جهت بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل از آزمون T مستقل استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۵۵- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرد و زن مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر

بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۲۲۳	-۱/۲۴۷	۰/۷۳۴	۰/۱۱۸	با فرض برابری واریانس ها
۰/۳۶۸	-۱/۱۰۸			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۷۳۴) در جدول شماره ۴-۵۵ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۲۲۳) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مراجعان مرد و زن مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند و رضایت مردان و زنان مراجعه کننده به این مکان یکسان است.

جدول شماره ۴-۵۶- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر

بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۰۶۹	۱/۸۹۳	۰/۲۳۴	۱/۴۷۹	با فرض برابری واریانس ها
۰/۰۰۶	۳/۴۲۶			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۲۳۴) در جدول شماره ۴-۵۶ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۰۶۹) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مراجعان متاهل و مجرد مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند و رضایت افراد متاهل و مجرد مراجعه کننده به این مکان یکسان است.

برای بررسی تفاوت بین رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در سنین، سطح تحصیلات و وضعیت شغلی مختلف از آزمون آنوا استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

بین جوامع تفاوت وجود ندارد: H_0

بین جوامع تفاوت وجود دارد: H_1

جدول شماره ۴-۵۷- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در سنین مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واریانس بین گروهی	۲	۰/۴	۱/۶۵	۰/۱۸۵
واریانس درون گروهی	۵/۸۱۹	۰/۲۴۲		
جمع	۷/۸۱۹			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۱۸۵) در جدول شماره ۴-۵۷ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های سنی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۵۸- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واریانس بین گروهی	۱/۳۷۵	۰/۴۵۸	۱/۸۵	۰/۱۶۳
واریانس درون گروهی	۶/۴۴۳	۰/۲۴۸		
جمع	۷/۸۱۹			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۱۶۳) در جدول شماره ۴-۵۸ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های تحصیلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۵۹- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس در

سطوح شغلی مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واریانس بین گروهی	۱/۷۴۲	۰/۵۸۱	۲/۴۸۴	۰/۰۸۳
واریانس درون گروهی	۶/۰۷۷	۰/۲۳۴		
جمع	۷/۸۱۹			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۰۸۳) در جدول شماره ۴-۵۹ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های شغلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

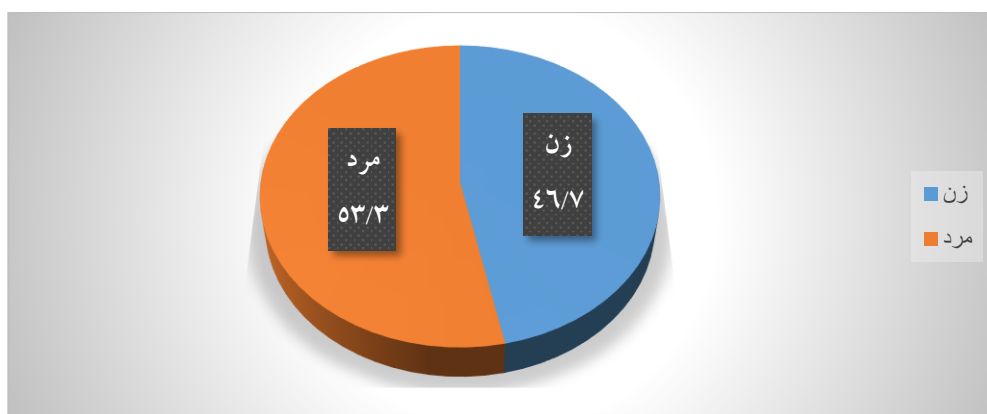
بخش سوم: خدمات میادین تره و بار بندرعباس

• توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب جنسیت

بر اساس نتایج جدول ۴-۶۰، از بین مراجعان میادین تره و بار شهر بندرعباس، ۴۶/۷ درصد پاسخگویان زن و ۵۳/۳ درصد مرد می باشند.

جدول شماره ۴-۶۰- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۱۴	۴۶,۷
مرد	۱۶	۵۳,۳
جمع	۳۰	۱۰۰



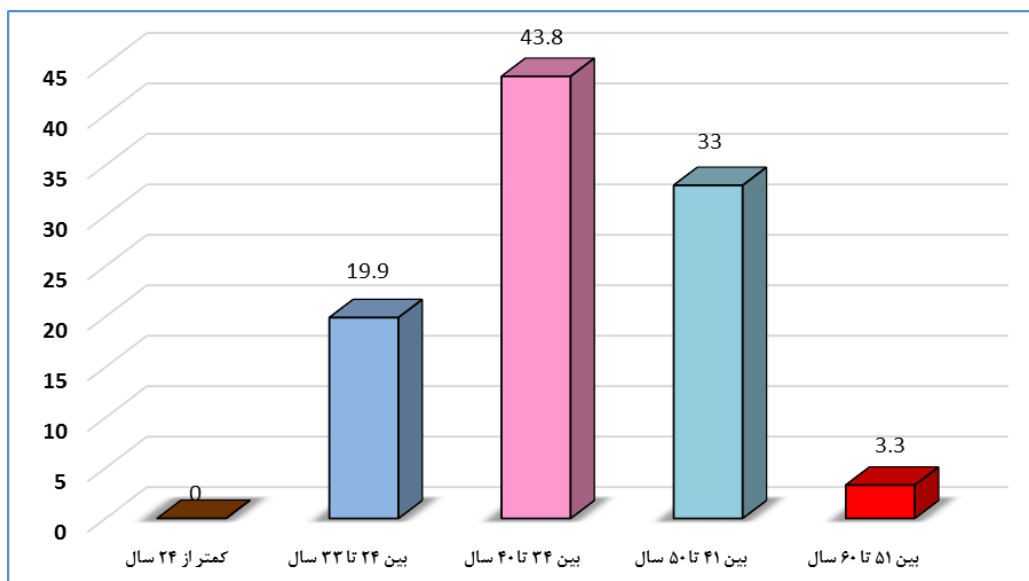
نمودار شماره ۴-۱۱- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب جنسیت

• توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سن

بر اساس نتایج جدول ۴-۶۱، بیشتر مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بین ۳۴ تا ۴۰ سال سن دارند.

جدول شماره ۴-۶۱- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
کمتر از ۲۴ سال	۰	۰
بین ۲۴ تا ۳۳ سال	۶	۱۹,۹
بین ۳۴ تا ۴۰ سال	۱۳	۴۳,۸
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۱۰	۳۳
بین ۵۱ تا ۶۰ سال	۱	۳,۳
جمع	۳۰	۱۰۰



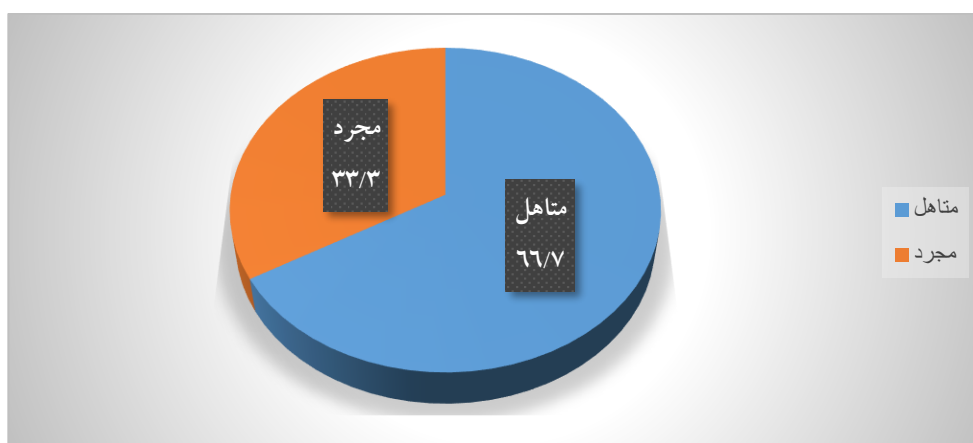
نمودار شماره ۴-۱۲- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سن

• توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

بر اساس نتایج جدول ۴-۶۲، ۶۶٫۷ درصد پاسخگویان متاهل و ۳۳٫۳ درصد مجرد می باشند.

جدول شماره ۴-۶۲- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	تعداد	درصد
متاهل	۲۰	۶۶٫۷
مجرد	۱۰	۳۳٫۳
جمع	۳۰	۱۰۰

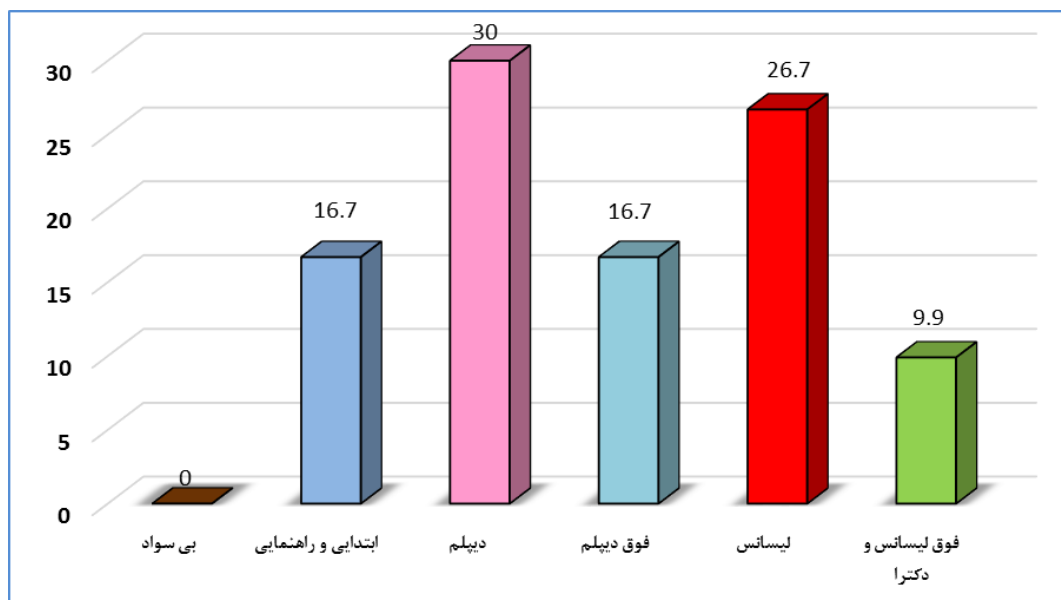


نمودار شماره ۴-۱۳- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات
بر اساس نتایج جدول ۴-۶۳، بیشتر مراجعان میادین تره و بار بندرعباس دارای تحصیلات دیپلم هستند.

جدول شماره ۴-۶۳- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
بی سواد	۰	۰
ابتدایی و راهنمایی	۵	۱۶,۷
دیپلم	۹	۳۰
فوق دیپلم	۵	۱۶,۷
لیسانس	۸	۲۶,۷
فوق لیسانس و دکترا	۳	۹,۹
جمع	۳۰	۱۰۰

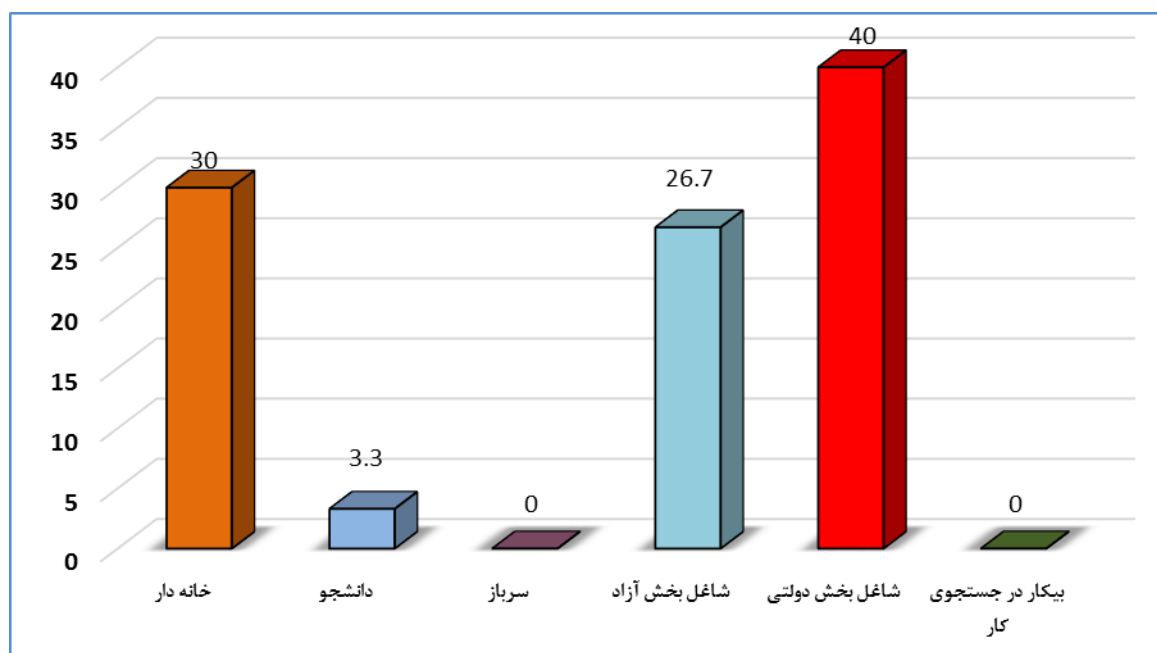


نمودار شماره ۴-۱۴- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

- توزیع مراجعان خدمات میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال
بر اساس نتایج جدول ۴-۶۴، بیشتر مراجعان میادین تره و بار بندرعباس شاغل بخش دولتی هستند.

جدول شماره ۴-۶۴- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

وضعیت اشتغال	تعداد	درصد
خانه دار	۹	۳۰
دانشجو	۱	۳,۳
سرباز	۰	۰
شاغل بخش آزاد	۸	۲۶,۷
شاغل بخش دولتی	۱۲	۴۰
بیکار در جستجوی کار	۰	۰
جمع	۳۰	۱۰۰



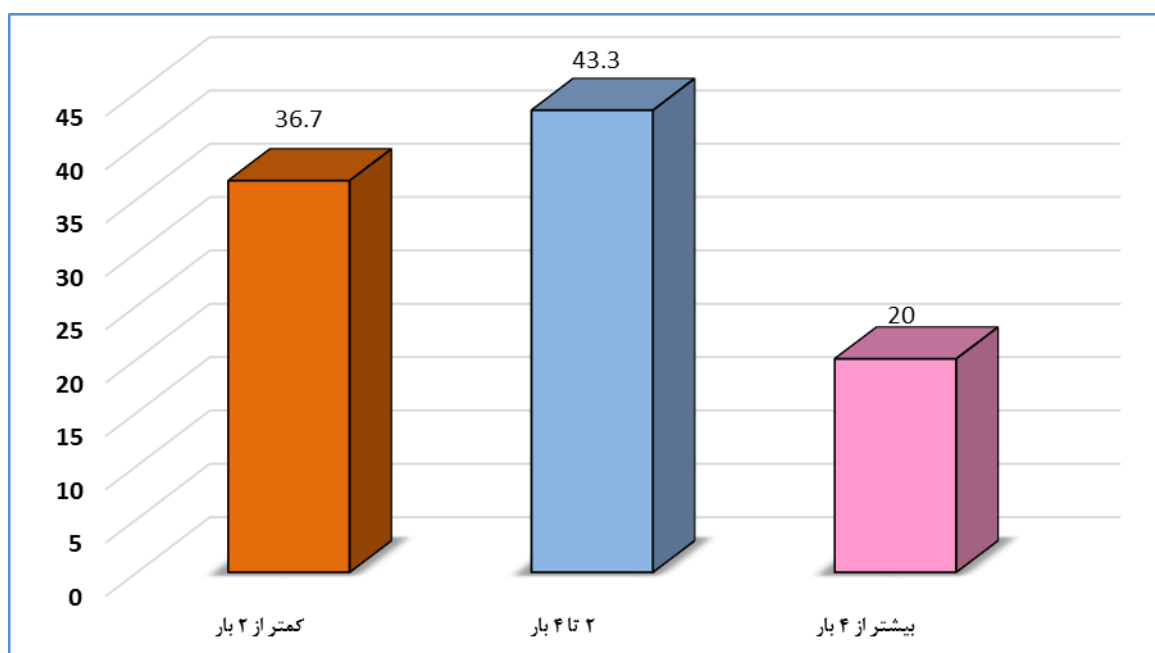
نمودار شماره ۴-۱۵- توزیع مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

• توزیع تعداد مراجعه به میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس در هفته

در جدول شماره ۴-۶۵، توزیع تعداد مراجعه به میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس در هفته آورده شده است. در این مورد ۳۶,۷ درصد کمتر از ۲ بار، ۴۳,۳ درصد ۲ تا ۴ بار، ۲۰ درصد بیشتر از ۴ بار در هفته مراجعه داشته اند.

جدول شماره ۴-۶۵- توزیع تعداد مراجعه به میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس در هفته

درصد	تعداد	توزیع تعداد مراجعه به میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس در هفته
۳۶,۷	۱۱	کمتر از ۲ بار
۴۳,۳	۱۳	۲ تا ۴ بار
۲۰	۶	بیشتر از ۴ بار
۱۰۰	۳۰	جمع



جدول شماره ۴-۱۶- توزیع تعداد مراجعه به میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس در هفته

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از تنوع میوه و تره‌بار عرضه‌شده در میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۶۶ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از تنوع میوه و تره‌بار عرضه‌شده در میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۴۶,۷ درصد متوسط، ۱۰ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۶۶- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از تنوع میوه و تره‌بار عرضه‌شده در میادین میوه و

تره‌بار شهر بندرعباس

میزان رضایت از تنوع میوه و تره‌بار عرضه‌شده	تعداد	درصد
خیلی کم	۱	۳,۳
کم	۳	۱۰
متوسط	۱۴	۴۶,۷
زیاد	۸	۲۶,۷
خیلی زیاد	۴	۱۳,۳
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کیفیت میوه و تره‌بار عرضه‌شده در میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۶۷ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کیفیت میوه و تره‌بار عرضه‌شده در میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط و ۱۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۶۷- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کیفیت میوه و تره‌بار عرضه‌شده در میادین میوه و

تره‌بار شهر بندرعباس

میزان رضایت از کیفیت میوه و تره‌بار عرضه‌شده	تعداد	درصد
خیلی کم	۰	۰
کم	۴	۱۳,۳
متوسط	۱۵	۵۰
زیاد	۸	۲۶,۷
خیلی زیاد	۳	۱۰
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بسته‌بندی میوه و تریبار عرضه‌شده در

میادین میوه و تریبار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۶۸، توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بسته‌بندی میوه و تریبار عرضه‌شده در میادین میوه و تریبار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶,۷ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط، ۲۳,۳ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند. جدول شماره ۴-۶۸-توزیع نظرات مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بسته‌بندی میوه و تریبار عرضه‌شده در

میادین میوه و تریبار شهر بندرعباس

میزان رضایت از وضعیت بسته‌بندی میوه و تریبار عرضه‌شده	تعداد	درصد
خیلی کم	۱	۳,۳
کم	۷	۲۳,۳
متوسط	۱۵	۵۰
زیاد	۵	۱۶,۷
خیلی زیاد	۲	۶,۷
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن قیمت میوه و تریبار عرضه‌شده در

میادین میوه و تریبار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۶۹، توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن قیمت میوه و تریبار عرضه‌شده در میادین میوه و تریبار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۴۶,۷ درصد متوسط، ۲۳,۳ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۶۹-توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن قیمت میوه و تریبار عرضه‌شده در

میادین میوه و تریبار شهر بندرعباس

میزان رضایت از مناسب بودن قیمت میوه و تریبار عرضه‌شده	تعداد	درصد
خیلی کم	۱	۳,۳
کم	۷	۲۳,۳
متوسط	۱۴	۴۶,۷
زیاد	۶	۲۰
خیلی زیاد	۲	۶,۷
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت غرفه‌های میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۷۰ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت غرفه های میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶,۷ درصد زیاد، ۴۳,۲ درصد متوسط، ۳۰,۱ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷۰- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت غرفه‌های میادین

میوه و تر بار شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت غرفه‌های میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس
۳,۳	۱	خیلی کم
۳۰,۱	۹	کم
۴۳,۲	۱۳	متوسط
۱۶,۷	۵	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از رفتار فروشندگان غرفه های میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۷۱ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از رفتار فروشندگان غرفه های میادین میوه و تر بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳,۳ درصد زیاد، ۴۳,۳ درصد متوسط و ۱۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷۱- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از رفتار فروشندگان غرفه های میادین میوه و

تر بار شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از رفتار فروشندگان
۰	۰	خیلی کم
۱۶,۷	۵	کم
۴۳,۳	۱۳	متوسط
۲۳,۳	۷	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کافی بودن تعداد غرفه‌های میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۷۲ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کافی بودن تعداد غرفه‌های میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۶,۶ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۲۶,۷ درصد متوسط، ۲۶,۷ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷۲- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از کافی بودن تعداد غرفه‌های میادین میوه و تره‌بار

شهر بندرعباس بودن تعداد غرفه‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از کافی بودن تعداد غرفه‌ها
۳,۳	۱	خیلی کم
۲۶,۷	۸	کم
۲۶,۷	۸	متوسط
۲۶,۷	۸	زیاد
۱۶,۶	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۷۳ توزیع میزان رضایت از موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میادین میوه و تره‌بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد، ۲۳,۳ درصد متوسط، ۳۰ درصد کم و ۱۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷۳- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میادین میوه و تره‌بار

تره‌بار شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میادین میوه و تره‌بار
۱۰	۳	خیلی کم
۳۰	۹	کم
۲۳,۳	۷	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت پارکینگ های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۷۴ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت پارکینگ های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۱۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷۴- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از وضعیت پارکینگ های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از وضعیت پارکینگ های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس
۱۳,۳	۴	خیلی کم
۲۰	۶	کم
۴۰	۱۲	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن ساعات کاری غرفه های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۷۵ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن ساعات کاری غرفه های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳,۳ درصد زیاد، ۴۶,۷ درصد متوسط و ۳۰ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷۵- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از مناسب بودن ساعات کاری غرفه های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از مناسب بودن ساعات کاری غرفه های میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس
۰	۰	خیلی کم
۳۰	۹	کم
۴۶,۷	۱۴	متوسط
۱۳,۳	۴	زیاد
۱۰	۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه توزیع میوه و

تره بار در غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۷۶ توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه توزیع میوه و تره بار در غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶,۷ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط و ۳۶,۶ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۷۶- توزیع نظر مراجعان در مورد میزان رضایت از نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه توزیع میوه

و تره بار در غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه ی توزیع میوه و تره بار در غرفه های میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس
۰	۰	خیلی کم
۳۶,۶	۱۱	کم
۵۰	۱۵	متوسط
۶,۷	۲	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

بررسی سوال اصلی تحقیق : رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در ابعاد مختلف چگونه است؟

جهت بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم. فرض های آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu = 3 \\ H_1 : \mu \neq 3 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۷۷- نتایج بررسی رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در میدین میوه و تره بار شهر

بندرعباس

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
تنوع میوه و تره بار عرضه شده	۳,۳۶۶۷	۲,۰۸۳	۰.۰۴۶
کیفیت میوه و تره بار عرضه شده	۳,۳۳۳۳	۲,۱۶۳	۰.۰۳۹
وضعیت بسته بندی میوه و تره بار عرضه شده	۳,۰۰۰۰	۰.۲۳	۱,۰۰۰
مناسب بودن قیمت میوه و تره بار عرضه شده	۳,۰۳۳۳	۰.۱۹۷	۰.۸۴۵
وضعیت بهداشت و نظافت غرفه ها	۳,۰۳۳۳	۰.۱۶۶	۰.۸۶۹
رفتار فروشندگان	۳,۵۰۰۰	۲,۵۴۸	۰.۰۱۶
کافی بودن تعداد غرفه ها	۳,۲۶۶۷	۱,۲۷۸	۰.۲۱۱
موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میدین میوه و تره بار	۲,۹۳۳۳	-۰.۳۲۰	۰.۷۵۲
وضعیت پارکینگ	۲,۹۶۶۷	-۰.۱۴۷	۰.۸۸۴
مناسب بودن ساعات کاری غرفه ها	۳,۰۳۳۳	۰.۱۹۷	۰.۸۴۵
نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه توزیع میوه و تره بار	۲,۸۳۳۳	-۱,۰۹۵	۰.۲۸۳
مجموع رضایت	۳,۱۱۸۲	۱,۰۷	۰.۳۲۶

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۷۷ می توان گفت که رضایت مراجعان از ابعاد تنوع میوه و تره بار عرضه شده، کیفیت میوه و تره بار عرضه شده و رفتار فروشندگان غرفه ها مناسب است. همچنین بر اساس سطح معناداری به دست آمده، رضایت مراجعان از وضعیت بسته بندی میوه و تره بار عرضه شده، مناسب بودن قیمت میوه و تره بار عرضه شده، وضعیت بهداشت و نظافت غرفه ها، کافی بودن تعداد غرفه ها، موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میدین میوه و تره بار، وضعیت پارکینگ، مناسب بودن ساعات کاری غرفه ها، نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه توزیع میوه و تره بار در حد متوسط است.

در نهایت با توجه به بررسی صورت گرفته، می توان گفت میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات

ارائه شده در میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس مناسب است.

بررسی سوال فرعی تحقیق : آیا بین رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس بر حسب جنسیت، سن، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال تفاوت معناداری وجود دارد؟ جهت بررسی تفاوت رضایت مراجعان میدین میوه و تره بار شهر بندرعباس بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل از آزمون T مستقل استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۷۸- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان مرد و زن میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۱۹	-۱/۳۴۴	۰/۷۰۷	۰/۱۴۵	با فرض برابری واریانس ها
۰/۱۹۳	-۱/۳۳۵			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۷۰۷) در جدول شماره ۴-۷۸ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۱۹) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مراجعان مرد و زن میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند و رضایت مردان و زنان مراجعه کننده به این مکان یکسان است.

جدول شماره ۴-۷۹- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۰۵۵	۲	۰/۲۰۸	۱/۶۶۱	با فرض برابری واریانس ها
۰/۱۰۱	۱/۷۶			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۲۰۸) در جدول شماره ۴-۷۹ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۰۵۵) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مراجعان متاهل و مجرد میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند و رضایت افراد متاهل و مجرد مراجعه کننده به این مکان یکسان است.

برای بررسی تفاوت بین رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در سنین، سطح تحصیلات و وضعیت شغلی مختلف از آزمون آنوا استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

بین جوامع تفاوت وجود ندارد: H_0

بین جوامع تفاوت وجود دارد: H_1

جدول شماره ۴-۸۰- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس در سنین مختلف

سطح معنی داری	F	مجذور میانگین	مجموع مجذورات	تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر
۰/۶۵۷	۰/۸۲۵	۰/۳۹	۷/۴۱۷	واریانس بین گروهی
		۰/۴۷۳	۴/۷۳۴	واریانس درون گروهی
			۱۲/۱۵۱	جمع

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۶۵۷) در جدول شماره ۴-۸۰ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان میوه و تره بار شهر بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های سنی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۸۱- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان میوه و تره بار شهر بندرعباس در سطح تحصيلات مختلف

تحليل واريانس ارتباط بين دو متغير	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واريانس بين گروهی	۲/۵۱۷	۰/۶۲۹	۱/۶۳۳	۰/۱۹۷
واريانس درون گروهی	۹/۶۳۴	۰/۳۸۵		
جمع	۱۲/۱۵۱			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۱۹۷) در جدول شماره ۴-۸۱ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان میوه و تره بار شهر بندرعباس با سطح تحصيلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های تحصيلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۸۲- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان میوه و تره بار شهر بندرعباس در سطوح شغلی مختلف

تحليل واريانس ارتباط بين دو متغير	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واريانس بين گروهی	۴/۵۱۱	۱/۵۰۴	۵/۱۱۸	۰/۰۰۶
واريانس درون گروهی	۷/۶۴	۰/۲۹۴		
جمع	۱۲/۱۵۱			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۰۰۶) در جدول شماره ۴-۸۲ که کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مراجعان میوه و تره بار شهر بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد و گروه های شغلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان ندارند. با بررسی عمیق تر مشخص گردید که بیشترین رضایت را افراد خانه دار و کمترین رضایت را افراد شاغل در بخش خصوصی دارند.

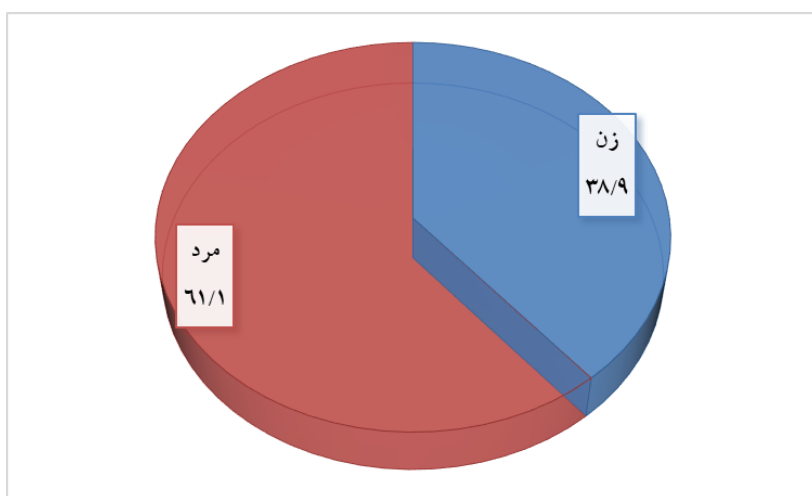
بخش چهارم: ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس

• توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب جنسیت

بر اساس نتایج جدول ۴-۸۳، ۳۸,۹ درصد پاسخگویان زن و ۶۱,۱ درصد مرد می باشند.

جدول شماره ۴-۸۳- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۳۵	۳۸,۹
مرد	۵۵	۶۱,۱
جمع	۹۰	۱۰۰



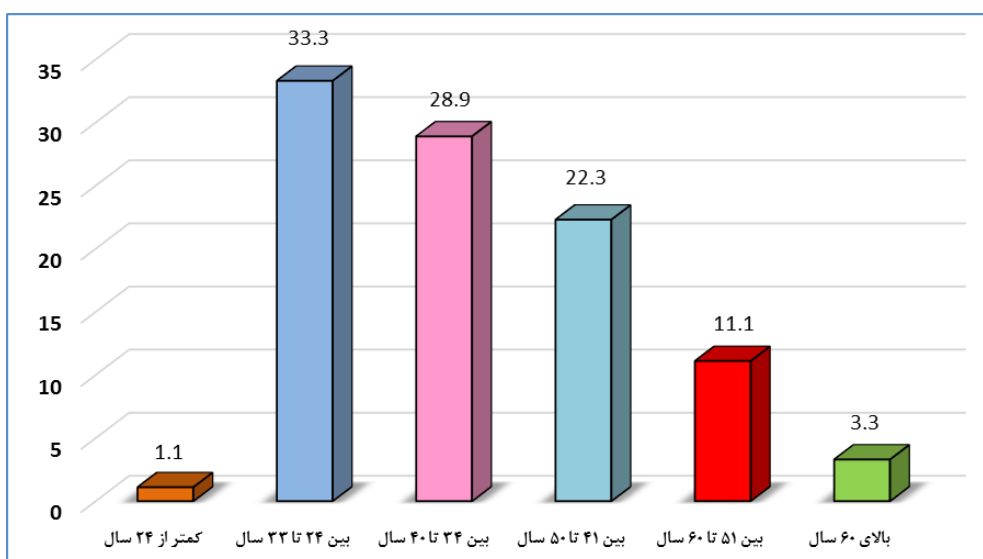
نمودار شماره ۴-۱۷- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب جنسیت

• توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سن

بر اساس نتایج جدول ۴-۸۴، بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.

جدول شماره ۴-۸۴- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
کمتر از ۲۴ سال	۱	۱,۱
بین ۲۴ تا ۳۳ سال	۳۰	۳۳,۳
بین ۳۴ تا ۴۰ سال	۲۶	۲۸,۹
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۲۰	۲۲,۳
بین ۵۱ تا ۶۰ سال	۱۰	۱۱,۱
بالای ۶۰ سال	۳	۳,۳
جمع	۹۰	۱۰۰



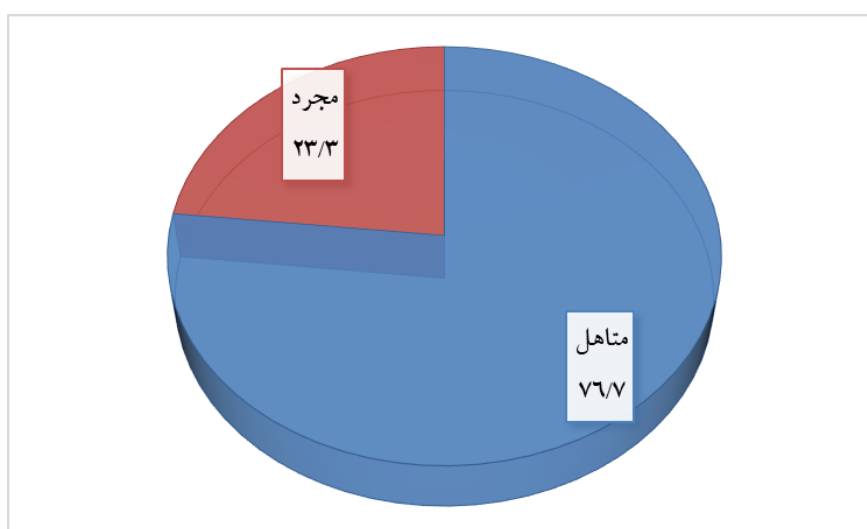
نمودار شماره ۴-۱۸- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سن

• توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

بر اساس نتایج جدول ۴-۸۵، ۷۶٫۷ درصد پاسخگویان متاهل و ۲۳٫۳ درصد مجرد می باشند.

جدول شماره ۴-۸۵- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	تعداد	درصد
متاهل	۶۹	۷۶٫۷
مجرد	۲۱	۲۳٫۳
جمع	۹۰	۱۰۰

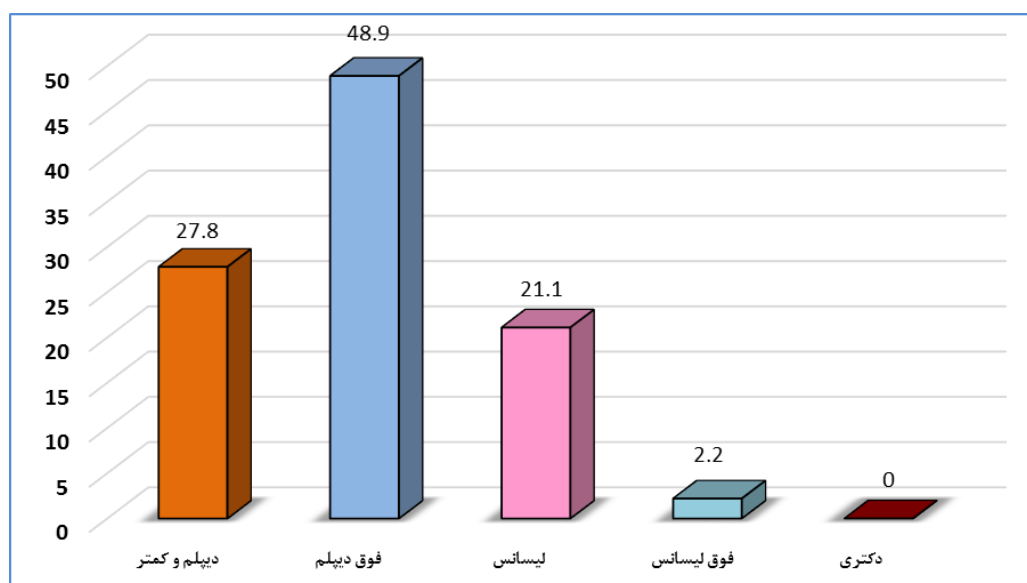


نمودار شماره ۴-۱۹- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات
بر اساس نتایج جدول ۴-۸۶، بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس دارای تحصیلات فوق
دیپلم هستند.

جدول شماره ۴-۸۶- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
دیپلم و کمتر	۲۵	۲۷,۸
فوق دیپلم	۴۴	۴۸,۹
لیسانس	۱۹	۲۱,۱
فوق لیسانس	۲	۲,۲
دکتری	۰	۰
جمع	۹۰	۱۰۰

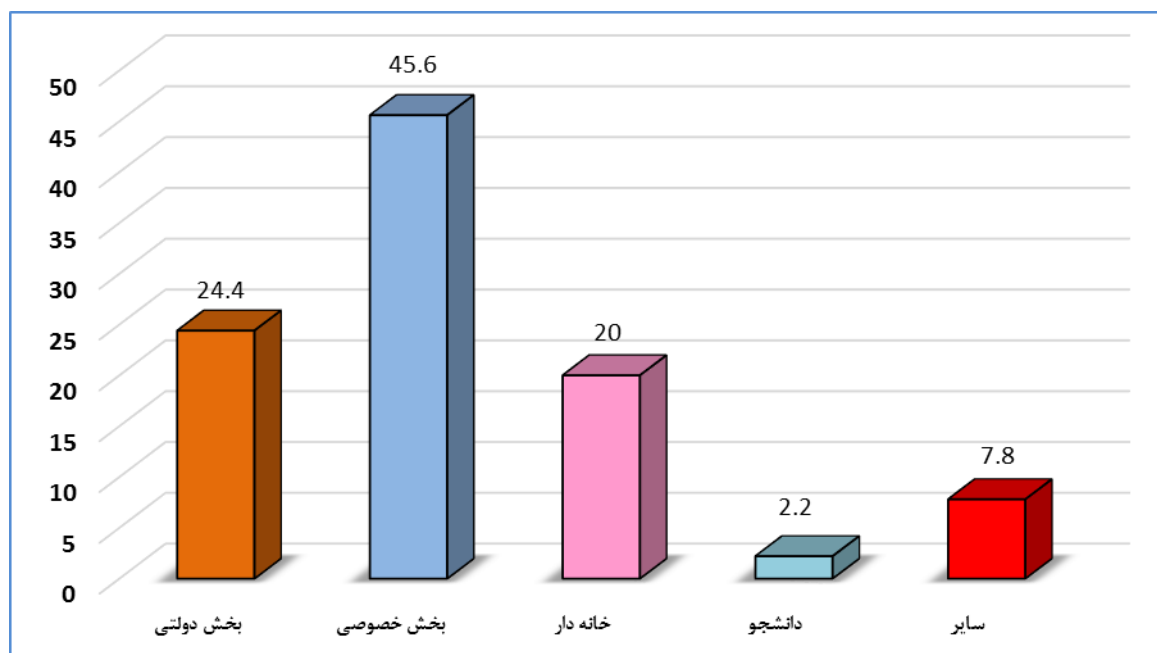


نمودار شماره ۴-۲۰- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

• توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال
بر اساس نتایج جدول ۴-۸۷، بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس شاغل بخش خصوصی هستند.

جدول شماره ۴-۸۷- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

وضعیت اشتغال	تعداد	درصد
بخش دولتی	۲۲	۲۴,۴
بخش خصوصی	۴۱	۴۵,۶
خانه دار	۱۸	۲۰
دانشجو	۲	۲,۲
سایر	۷	۷,۸
جمع	۹۰	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۲۱- توزیع ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

• توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص سوالات پرسشنامه

جدول شماره ۴-۸۸- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص سوالات پرسشنامه

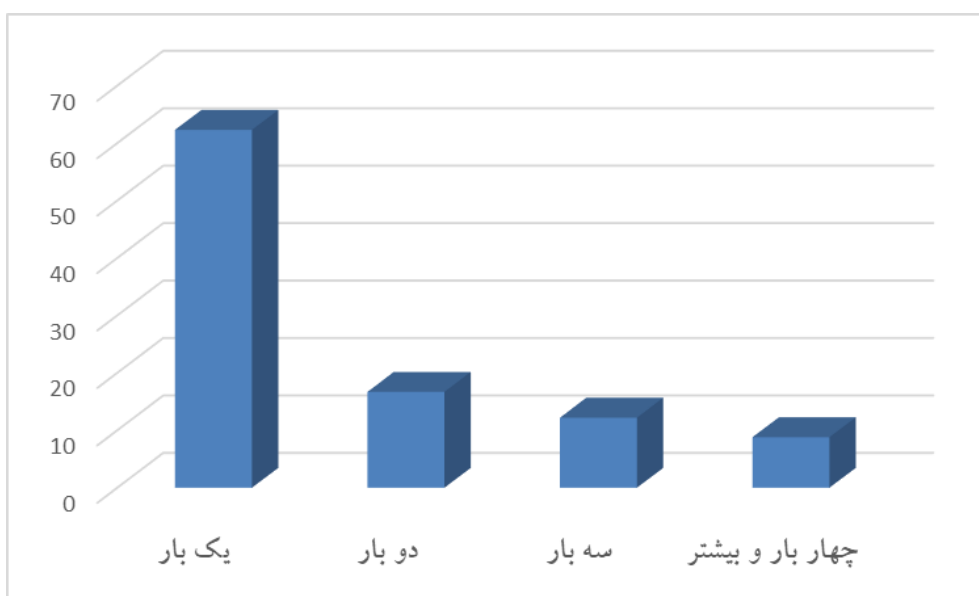
ردیف	سوالات	وضعیت کنونی ارائه خدمات از نظر پاسخگو					انتظار پاسخگو از خدمات ارائه شده				
		بسیار نامناسب	نامناسب	متوسط	خوب	بسیار خوب	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	خوب	بسیار زیاد
۱	مکان استقرار شهرداری	۲,۳	۴,۴	۳۴,۴	۴۰	۱۸,۹	۰	۱,۱	۲,۳	۳۲,۲	۶۴,۴
۲	اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به ارباب رجوع	۲,۲	۸,۹	۲۸,۹	۴۲,۲	۱۷,۸	۰	۰	۴,۴	۳۱,۲	۶۴,۴
۳	رعایت بهداشت در محیط کار شهرداری	۱,۱	۴,۴	۳۳,۴	۴۳,۳	۱۷,۸	۰	۰	۱,۱	۳۲,۲	۶۶,۷
۴	استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط باهم	۲,۲	۵,۶	۳۷,۸	۳۷,۸	۱۶,۶	۰	۱,۱	۱,۱	۳۰	۶۷,۸
۵	وضعیت فیزیکی محیط کار شهرداری (نور، تهویه هوا و ...)	۱,۱	۸,۹	۳۱,۱	۴۲,۲	۱۶,۷	۰	۰	۴,۴	۲۶,۷	۶۸,۹
۶	مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل شهرداری از جمله دستگاه کپی، آب سردکن و	۱,۱	۱۰	۳۰	۴۱,۱	۱۷,۸	۰	۱,۱	۲,۲	۲۶,۷	۷۰
۷	تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه ارباب رجوع	۲,۲	۷,۸	۴۱,۱	۳۲,۲	۱۶,۷	۰	۲,۲	۰	۲۶,۷	۷۱,۱
۸	تعداد کافی متصدی برای ارائه خدمات به موقع	۲,۲	۴,۴	۴۴,۴	۳۵,۶	۱۳,۴	۰	۲,۲	۰	۲۸,۹	۶۸,۹
۹	آراستگی و مرتب بودن ظاهر متصدی ارائه- دهنده خدمات	۱,۱	۳,۳	۳۸,۹	۳۶,۷	۲۰	۱,۱	۱,۱	۲,۲	۳۱,۲	۶۴,۴
۱۰	رعایت ادب، احترام و نزاکت متصدی ارائه- دهنده خدمات در برخورد با ارباب رجوع	۲,۲	۵,۶	۳۳,۳	۳۲,۲	۲۶,۷	۱,۱	۱,۱	۱,۱	۳۰	۶۶,۷
۱۱	دانش لازم متصدی ارائه دهنده خدمات در پاسخگویی به سئوالات مراجعان	۴,۴	۷,۸	۳۳,۳	۳۳,۳	۲۱,۲	۰	۱,۱	۳,۳	۳۱,۲	۶۴,۴
۱۲	مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان	۶,۷	۱۴,۴	۲۱,۱	۳۸,۹	۱۸,۹	۰	۲,۲	۴,۴	۳۳,۴	۶۰
۱۳	سرعت ارائه خدمات به ارباب رجوع	۸,۹	۱۲,۲	۲۸,۹	۳۲,۲	۱۷,۸	۱,۱	۱,۱	۴,۴	۳۲,۳	۶۱,۱
۱۴	نظم و انضباط کاری کارکنان	۷,۸	۸,۹	۲۶,۶	۴۰	۱۶,۷	۰	۲,۲	۴,۴	۳۳,۴	۶۰
۱۵	رعایت قانون و عدالت بین مراجعان توسط متصدی ارائه دهنده	۱۱,۱	۵,۶	۳۱,۱	۳۴,۴	۱۷,۸	۱,۱	۰	۳,۳	۳۱,۲	۶۴,۴
۱۶	عدم دریافت هزینه های خارج از تعرقه های مصوب و قانونی	۱۱,۴	۹,۱	۳۱,۸	۲۹,۵	۱۸,۲	۰	۰	۴,۵	۲۶,۱	۶۹,۴
۱۷	رسیدگی به شکایات و مشکلات ارباب رجوع	۱۲,۲	۷,۸	۳۰	۳۴,۴	۱۵,۶	۱,۱	۰	۳,۳	۲۸,۹	۶۶,۷

- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام یک خدمت خاص

بر اساس نتایج جدول ۴-۸۹، بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس، با یکبار مراجعه برای انجام خدمت خود به نتیجه رسیده اند.

جدول شماره ۴-۸۹- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام یک خدمت خاص

تعداد مراجعه	تعداد	درصد
یک بار	۵۶	۶۲,۳
دو بار	۱۵	۱۶,۷
سه بار	۱۱	۱۲,۲
چهار بار و بیشتر	۸	۸,۸
جمع	۹۰	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۲۲- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام یک خدمت خاص

- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص دلیل حضور بیشتر از

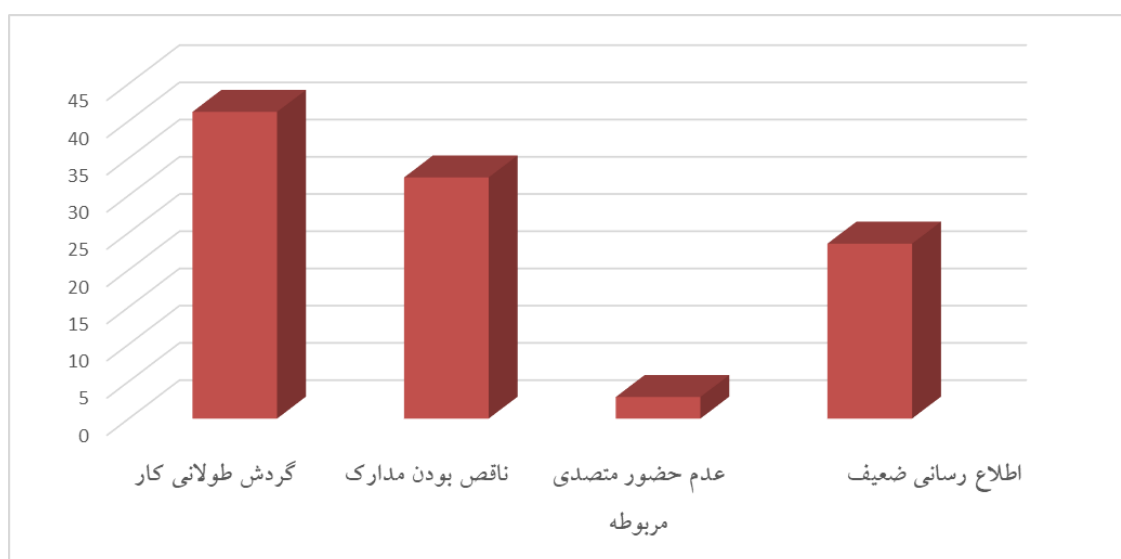
یکبار در شهرداری برای دریافت یک خدمت خاص

بر اساس نتایج جدول ۴-۹۰، بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس، به دلیل گردش طولانی کار بیشتر از یک مرتبه به شهرداری مراجعه نموده اند.

جدول شماره ۴-۹۰- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای انجام

یک کار خاص

علت حضور بیشتر از یک مرتبه	تعداد	درصد
گردش طولانی کار	۱۴	۴۱,۲
ناقص بودن مدارک	۱۱	۳۲,۴
عدم حضور متصدی مربوطه	۱	۲,۹
اطلاع رسانی ضعیف	۸	۲۳,۵
جمع	۳۴	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۲۳- توزیع نظر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس در خصوص تعداد مراجعه برای

انجام یک کار خاص

- توزیع نظر ارباب رجوع در خصوص وجود سفارش و توصیه در دریافت سریع تر خدمت در مناطق مختلف شهرداری بندرعباس

بر اساس نتایج جدول ۴-۹۱، بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس اعتقاد دارند که سفارش و توصیه برای دریافت سریع تر خدمات وجود ندارد.

جدول شماره ۴-۹۱- توزیع نظر ارباب رجوع در خصوص وجود سفارش و توصیه در دریافت سریع تر خدمت در مناطق مختلف شهرداری بندرعباس

وجود سفارش و توصیه	تعداد	درصد
خیلی کم	۴۲	۴۶,۷
کم	۱۵	۱۶,۷
متوسط	۲۹	۳۲,۲
زیاد	۲	۲,۲
خیلی زیاد	۲	۲,۲
جمع	۹۰	۱۰۰

بررسی سوال اصلی تحقیق : شکاف بین ادراکات و انتظارات ارباب رجوع مناطق شهرداری بندرعباس در ابعاد مختلف چگونه است؟

جهت بررسی این موضوع از آزمون t زوجی استفاده نمودیم. شکاف حاصل از ادراکات و انتظارات ارباب رجوع در ابعاد مختلف در جدول شماره ۴-۹۲ آمده است.

جدول شماره ۴-۹۲- شکاف کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع مناطق شهرداری بندرعباس

سوالات	ادراکات ارباب رجوع (وضع موجود)	انتظارات ارباب رجوع (وضع مطلوب)	شکاف کیفیت خدمات	مقدار آزمون	سطح معناداری
مکان استقرار شهرداری	۳,۶۸۸۹	۴,۶۰۰۰	-۰,۹۱۱۱	-۷,۹۶۲	۰,۰۰۰
اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به ارباب رجوع	۳,۶۵۵۶	۴,۶۰۰۰	-۰,۹۴۴۴	-۷,۹۹	۰,۰۰۰
رعایت بهداشت در محیط کار شهرداری	۳,۷۲۲۲	۴,۶۵۵۶	-۰,۹۳۳۳	-۸,۹۸۸۸	۰,۰۰۰
استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط باهم	۳,۶۱۱۱	۴,۶۴۴۴	-۱,۰۳۳	-۹,۱۵۷	۰,۰۰۰

ادامه جدول شماره ۴-۹۲- شکاف کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع مناطق شهرداری بندرعباس

سوالات	ادراکات ارباب رجوع (وضع موجود)	انتظارات ارباب رجوع (وضع مطلوب)	شکاف کیفیت خدمات	مقدار آزمون	سطح معناداری
وضعیت فیزیکی محیط کار شهرداری (نور، تهویه هوا و ...)	۳,۶۴۴۴	۴,۶۴۴۴	-۱	-۸,۸۹۵	۰,۰۰۰
مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل شهرداری از جمله دستگاه کپی، آب سردکن و	۳,۶۴۴۴	۴,۶۵۵۶	-۱,۰۱۱	-۸,۷۵۱	۰,۰۰۰
تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه ارباب رجوع	۳,۵۳۳۳	۴,۶۶۶۷	-۱,۱۳۳	-۹,۶۵۴	۰,۰۰۰
تعداد کافی متصدی برای ارائه خدمات به موقع	۳,۵۳۳۳	۴,۶۴۴۴	-۱,۱۱۱	-۹,۹۹۳	۰,۰۰۰
آراستگی و مرتب بودن ظاهر متصدی ارائه- دهنده خدمات	۳,۷۱۱۱	۴,۵۶۶۷	-۰,۸۵۵۵	-۷,۲۸۱	۰,۰۰۰
رعایت ادب، احترام و نزاکت متصدی ارائه- دهنده خدمات در برخورد با ارباب رجوع	۳,۷۳۳۳	۴,۵۷۷۸	-۰,۸۴۴۴	-۶,۶۹۲	۰,۰۰۰
دانش لازم متصدی ارائه دهنده خدمات در پاسخگویی به سئوالات مراجعان	۳,۵۸۸۹	۴,۵۸۸۹	-۱	-۷,۸۰۲	۰,۰۰۰
مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان	۳,۴۸۸۹	۴,۵۱۱۱	-۱,۰۲۲	-۷,۲۱۱	۰,۰۰۰
سرعت ارائه خدمات به ارباب رجوع	۳,۳۷۷۸	۴,۵۱۱۱	-۱,۱۳۳	-۷,۷۴۲	۰,۰۰۰
نظم و انضباط کاری کارکنان	۳,۴۸۸۹	۴,۵۱۱۱	-۱,۰۲۲	-۷,۳۹۷	۰,۰۰۰
رعایت قانون و عدالت بین مراجعان توسط متصدی ارائه دهنده خدمات	۳,۴۲۲۲	۴,۵۷۷۸	-۱,۱۵۵	-۸,۰۷۸	۰,۰۰۰
عدم دریافت هزینه های خارج از تعرفه های مصوب و قانونی	۳,۳۴۰۹	۴,۶۴۷۷	-۱,۳۰۶	-۹,۱۵۹	۰,۰۰۰
رسیدگی به شکایات و مشکلات ارباب رجوع	۳,۳۳۳۳	۴,۶۰۰۰	-۱,۲۶۶	-۸,۷۵۷	۰,۰۰۰

نتایج آزمون t زوجی در جدول شماره ۴-۹۲، بیانگر این است که بین ادراکات و انتظارات ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد و این شکاف منفی نشانگر این می باشد که شهرداری باید در ابعاد مختلف ذکر شده خدمات مناسب تری ارائه دهد.

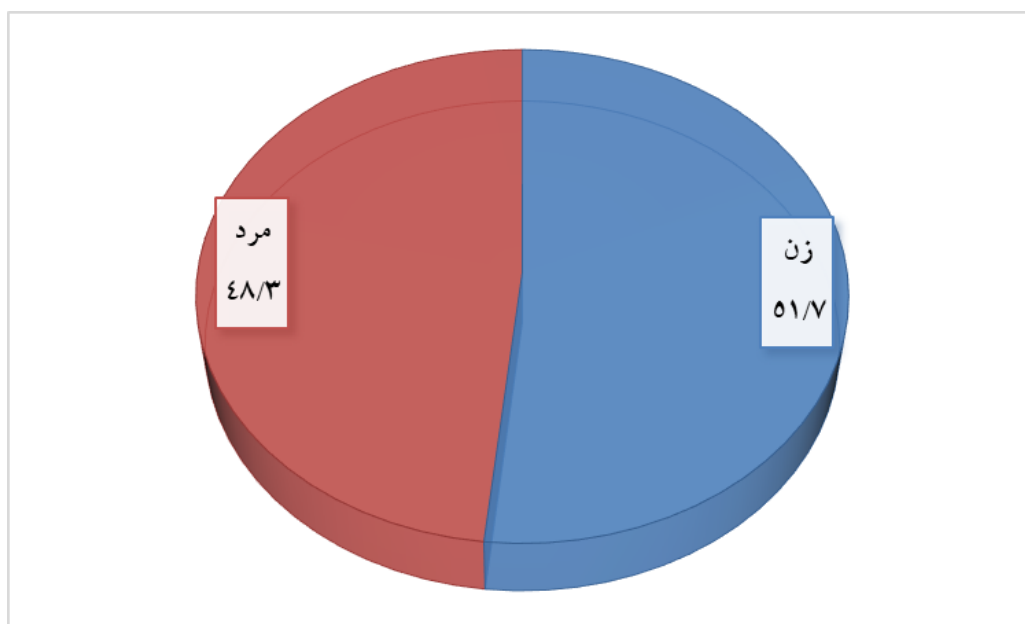
بخش پنجم: خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس

- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت

بر اساس نتایج جدول شماره ۴-۹۳، ۵۱,۷ درصد پاسخگویان زن و ۴۸,۳ درصد مرد می باشند.

جدول شماره ۴-۹۳- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۳۰	۵۱,۷
مرد	۲۸	۴۸,۳
جمع	۵۸	۱۰۰

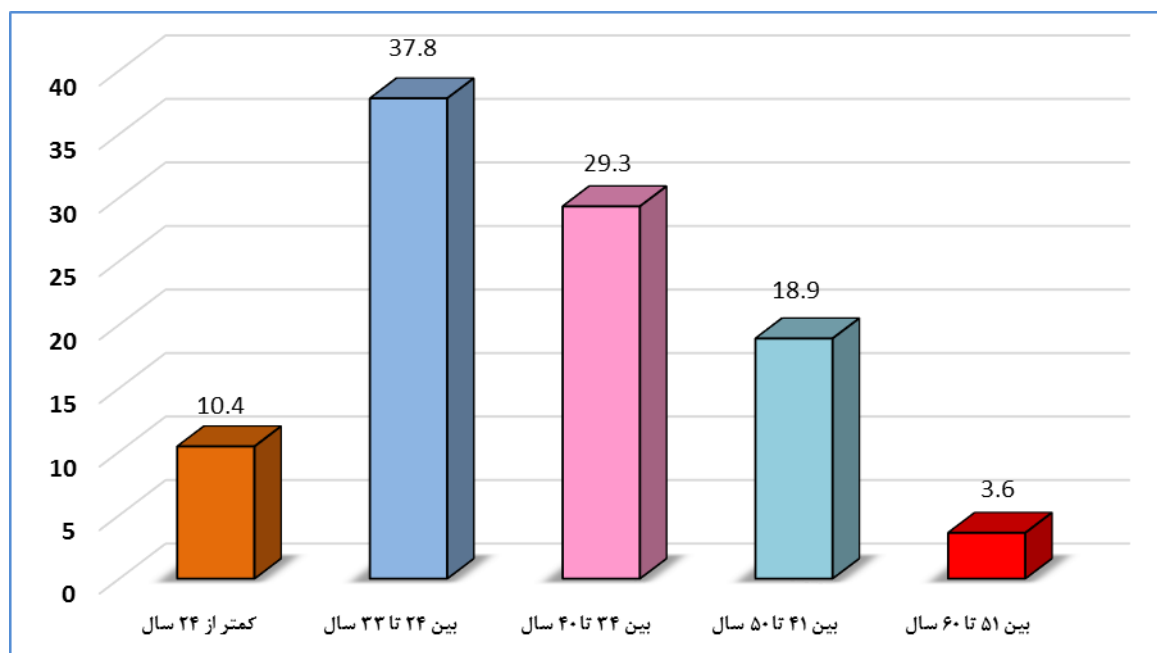


نمودار شماره ۴-۲۴- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت

• توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سن
بر اساس نتایج جدول ۴-۹۴، بیشتر استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.

جدول شماره ۴-۹۴- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
کمتر از ۲۴ سال	۶	۱۰,۴
بین ۲۴ تا ۳۳ سال	۲۲	۳۷,۸
بین ۳۴ تا ۴۰ سال	۱۷	۲۹,۳
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۱۱	۱۸,۹
بین ۵۱ تا ۶۰ سال	۲	۳,۶
جمع	۵۸	۱۰۰



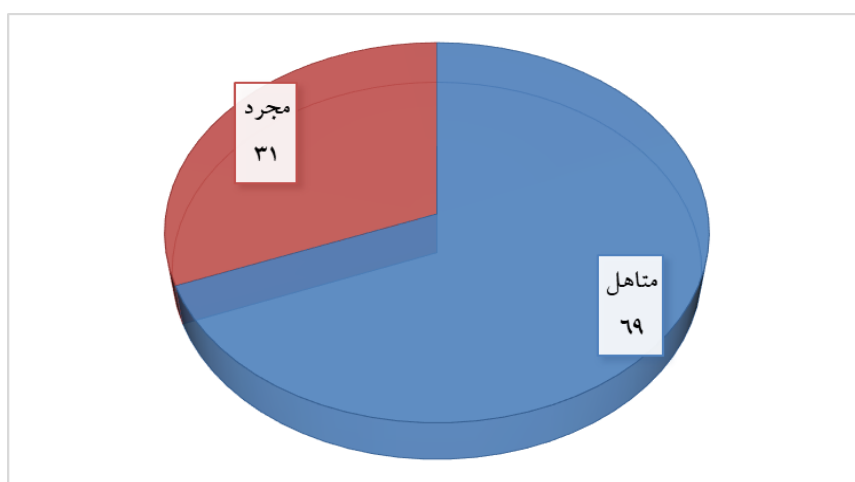
نمودار شماره ۴-۲۵- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سن

• توزیع استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

بر اساس نتایج جدول ۴-۹۵، ۶۹ درصد پاسخگویان متاهل و ۳۱ درصد مجرد می باشند.

جدول شماره ۴-۹۵- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	تعداد	درصد
متاهل	۴۰	۶۹
مجرد	۱۸	۳۱
جمع	۵۸	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۲۶- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

• توزیع استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

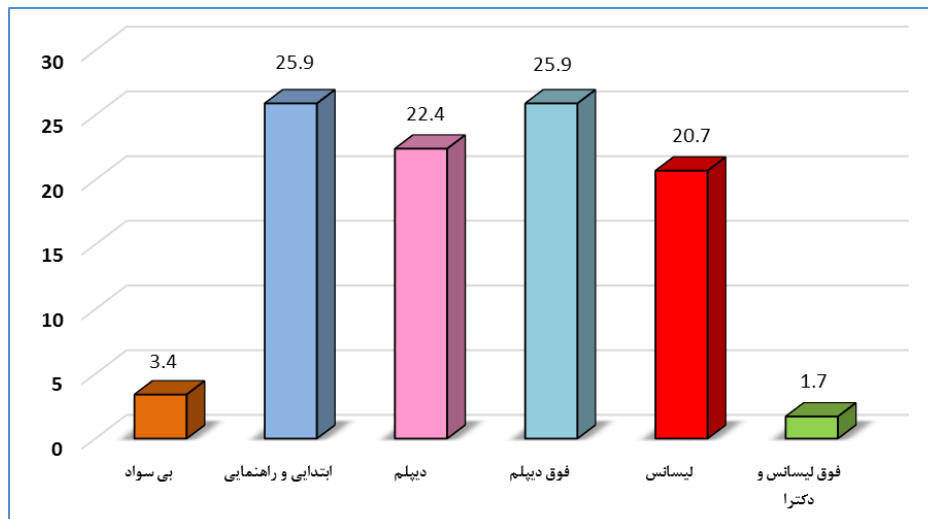
بر اساس نتایج جدول ۴-۹۶، بیشتر استفاده کننده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس

دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی و فوق دیپلم هستند.

جدول شماره ۴-۹۶- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سطح

تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
بی سواد	۲	۳,۴
ابتدایی و راهنمایی	۱۵	۲۵,۹
دیپلم	۱۳	۲۲,۴
فوق دیپلم	۱۵	۲۵,۹
لیسانس	۱۲	۲۰,۷
فوق لیسانس و دکترا	۱	۱,۷
جمع	۵۸	۱۰۰

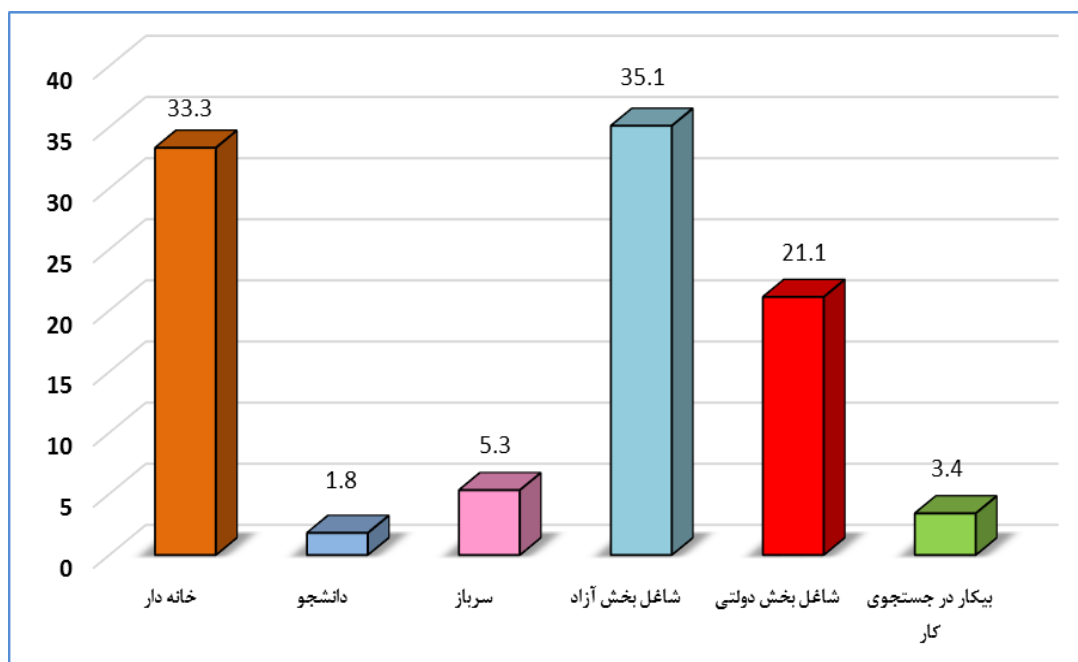


نمودار شماره ۴-۲۷- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

- توزیع استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال
بر اساس نتایج جدول ۴-۹۷، بیشتر استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری شاغل بخش آزاد می باشند.

جدول شماره ۴-۹۷- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

وضعیت اشتغال	تعداد	درصد
خانه دار	۱۹	۳۳,۳
دانشجو	۱	۱,۸
سرباز	۳	۵,۳
شاغل بخش آزاد	۲۱	۳۵,۱
شاغل بخش دولتی	۱۲	۲۱,۱
بیکار در جستجوی کار	۲	۳,۴
جمع	۵۸	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۲۸- توزیع استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

• توزیع میزان استفاده از وسایل نقلیه عمومی شهر بندرعباس در طول هفته برای جابجایی درون

شهری

در جدول شماره ۴-۹۸ توزیع میزان استفاده از وسایل نقلیه عمومی شهر بندرعباس در طول هفته برای جابجایی درون شهری آورده شده است. در این مورد ۱۵٫۸ درصد کمتر از ۳ بار، ۴۰٫۴ درصد ۴ تا ۶ بار، ۴۳٫۸ درصد بیشتر از ۶ بار در هفته استفاده داشته اند.

جدول شماره ۴-۹۸- توزیع میزان استفاده از وسایل نقلیه عمومی شهر بندرعباس در طول هفته برای جابجایی

درون شهری

درصد	تعداد	میزان استفاده از وسایل نقلیه عمومی شهر بندرعباس در طول هفته برای جابجایی درون شهری
۱۵٫۸	۹	کمتر از ۳ بار
۴۰٫۴	۲۴	۴ تا ۶ بار
۴۳٫۸	۲۵	بیشتر از ۶ بار
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع استفاده از نوع وسیله نقلیه عمومی در حمل و نقل درون شهری بندرعباس
در جدول شماره ۴-۹۹ توزیع استفاده از نوع وسیله نقلیه عمومی شهر بندرعباس آورده شده است.
بر این اساس ۵۱ درصد از تاکسی و ۴۹ درصد از اتوبوس برای حمل و نقل درون شهری استفاده
نموده اند.

جدول شماره ۴-۹۹- توزیع استفاده از نوع وسیله نقلیه عمومی شهر بندرعباس

توزیع استفاده از نوع وسیله نقلیه عمومی شهر بندرعباس	تعداد	درصد
تاکسی	۳۰	۵۱
اتوبوس	۲۸	۴۹
جمع	۵۸	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت از مناسب بودن مکان ایستگاهها (پاکیزگی کیوسکها، صندلیها و ...) در
حمل و نقل درون شهری بندرعباس
در جدول شماره ۴-۱۰۰ توزیع میزان رضایت از مناسب بودن مکان ایستگاهها (پاکیزگی کیوسکها،
صندلیها و ...) در حمل و نقل درون شهری بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۰,۳ درصد
به میزان خیلی زیاد، ۱۷,۳ درصد زیاد، ۴۱,۴ درصد متوسط، ۱۵,۵ درصد کم و ۱۵,۵ درصد خیلی
کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۰- توزیع میزان رضایت از مناسب بودن مکان ایستگاهها (پاکیزگی کیوسکها، صندلیها و ...) در

حمل و نقل درون شهری بندرعباس

میزان رضایت از مناسب بودن مکان ایستگاهها (پاکیزگی کیوسکها، صندلیها و ...) در شهر بندرعباس	تعداد	درصد
خیلی کم	۹	۱۵,۵
کم	۹	۱۵,۵
متوسط	۲۴	۴۱,۴
زیاد	۱۰	۱۷,۳
خیلی زیاد	۶	۱۰,۳
جمع	۵۸	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت از نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس
در جدول شماره ۴-۱۰۱ توزیع میزان رضایت از نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۶,۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۹ درصد زیاد، ۴۸,۳ درصد متوسط، ۱۷,۲ درصد کم و ۸,۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۱- توزیع میزان رضایت از نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس

میزان رضایت از نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس	تعداد	درصد
خیلی کم	۵	۸,۶
کم	۱۰	۱۷,۲
متوسط	۲۸	۴۸,۳
زیاد	۱۱	۱۹
خیلی زیاد	۴	۶,۹
جمع	۵۸	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت از امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم‌های سرمایشی، نحوه پرداخت کرایه و ...) در شهر بندرعباس
در جدول شماره ۴-۱۰۲ توزیع میزان رضایت از امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم سرمایشی، نحوه پرداخت کرایه و ...) در شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۰,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰,۳ درصد زیاد، ۵۰,۱ درصد متوسط، ۲۰,۷ درصد کم و ۸,۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۲- توزیع میزان رضایت از امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم سرمایشی، نحوه پرداخت کرایه و ...) در شهر بندرعباس

میزان رضایت از امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم سرمایشی، نحوه پرداخت کرایه و ...) در شهر بندرعباس	تعداد	درصد
خیلی کم	۵	۸,۶
کم	۱۲	۲۰,۷
متوسط	۲۹	۵۰,۱
زیاد	۶	۱۰,۳
خیلی زیاد	۶	۱۰,۳
جمع	۵۸	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۱۰۳ توزیع میزان رضایت از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۳۴,۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۸,۳ درصد زیاد، ۱۲,۱ درصد متوسط و ۵,۲ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۳- توزیع رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس
۰	۰	خیلی کم
۵,۲	۳	کم
۱۲,۱	۷	متوسط
۴۸,۳	۲۸	زیاد
۳۴,۴	۲۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع میزان رضایت از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و ...) در وسایل حمل و نقل درون شهری بندرعباس

در جدول شماره ۴-۱۰۴ توزیع میزان رضایت از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و ...) در وسایل حمل و نقل درون شهری بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۳۴,۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۵۰ درصد زیاد، ۱۳,۸ درصد متوسط و ۱,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۴- توزیع میزان رضایت از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و) در

وسایل حمل و نقل درون شهری بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و ...) در وسایل حمل و نقل درون شهری بندرعباس
۰	۰	خیلی کم
۱,۷	۱	کم
۱۳,۸	۸	متوسط
۵۰	۲۹	زیاد
۳۴,۵	۲۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مسافران حمل و نقل درون شهری توسط شهرداری شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۱۰۵ توزیع میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مسافران حمل و نقل درون شهری توسط شهرداری شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۰,۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴ درصد زیاد، ۳۱,۶ درصد متوسط، ۲۸,۱ درصد کم و ۱۵,۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۵- توزیع میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مسافران حمل و نقل درون شهری توسط شهرداری

شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مسافران حمل و نقل درون شهری توسط شهرداری شهر بندرعباس
۱۵,۸	۹	خیلی کم
۲۸,۱	۱۶	کم
۳۱,۶	۱۹	متوسط
۱۴	۸	زیاد
۱۰,۵	۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع میزان رضایت از کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی در شهر بندرعباس
- در جدول شماره ۴-۱۰۶ توزیع میزان رضایت از کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی در شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۰,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳,۴ درصد زیاد، ۲۷,۷ درصد متوسط، ۲۹,۳ درصد کم و ۲۹,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۶- توزیع میزان رضایت از کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی در شهر بندرعباس
۲۹,۳	۱۷	خیلی کم
۲۹,۳	۱۷	کم
۲۷,۷	۱۶	متوسط
۳,۴	۲	زیاد
۱۰,۳	۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع میزان رضایت از در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۱۰۷ توزیع میزان رضایت از در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل در شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۸,۶ درصد به میزان خیلی زیاد، ۵,۱ درصد زیاد، ۱۹ درصد متوسط، ۲۷,۶ درصد کم و ۳۹,۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۷- توزیع میزان رضایت از در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل در شهر بندرعباس
۳۹,۷	۲۳	خیلی کم
۲۷,۶	۱۶	کم
۱۹	۱۱	متوسط
۵,۱	۳	زیاد
۸,۶	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع میزان رضایت از پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و) در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۱۰۸ توزیع میزان رضایت از پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و) در شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۱۰,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳,۸ درصد زیاد، ۲۴,۱ درصد متوسط، ۲۵,۹ درصد کم و ۲۵,۹ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۸- توزیع میزان رضایت از پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و) در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و) در شهر بندرعباس
۲۵,۹	۱۵	خیلی کم
۲۵,۹	۱۵	کم
۲۴,۱	۱۴	متوسط
۱۳,۸	۸	زیاد
۱۰,۳	۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع میزان رضایت از بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس
در جدول شماره ۴-۱۰۹ توزیع میزان رضایت از بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس آورده شده است. از این مورد ۶,۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶,۹ درصد زیاد، ۲۴,۱ درصد متوسط، ۲۷,۶ درصد کم و ۳۴,۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۰۹- توزیع میزان رضایت از بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	میزان رضایت از بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی در شهر بندرعباس
۳۴,۵	۲۰	خیلی کم
۲۷,۶	۱۶	کم
۲۴,۱	۱۴	متوسط
۶,۹	۴	زیاد
۶,۹	۴	خیلی زیاد
۱۰۰	۵۸	جمع

- توزیع دلیل عدم استفاده از وسایل نقلیه عمومی برای جابه‌جایی درون شهری در شهر بندرعباس
در جدول شماره ۴-۱۱۰ توزیع دلیل عدم استفاده از وسایل نقلیه عمومی برای جابه‌جایی درون شهری در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس بیشتر افراد کافی نبودن وسایل نقلیه عمومی (۲۴/۳ درصد) را علت این موضوع دانسته‌اند.

جدول شماره ۴-۱۱۰- توزیع دلیل عدم استفاده از وسایل نقلیه عمومی برای جابه‌جایی درون شهری در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	توزیع دلیل عدم استفاده از وسایل نقلیه عمومی برای جابه‌جایی درون شهری در شهر بندرعباس
۲۳,۲	۴۳	عدم دسترسی به وسایل نقلیه عمومی در بعضی مناطق شهری
۲۴,۳	۴۵	کافی نبودن وسایل نقلیه عمومی
۱۸,۴	۳۴	ساعات کاری وسایل نقلیه عمومی
۱۴,۶	۲۷	فرسودگی وسایل نقلیه عمومی
۲,۷	۵	برخورد و رفتار نامناسب رانندگان وسایل نقلیه عمومی
۱۶,۸	۳۱	نامناسب بودن مکان ایستگاه‌های وسایل نقلیه عمومی
۱۰۰	۱۸۵	جمع

بررسی سوال اصلی تحقیق : رضایت استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف چگونه است؟

برای بررسی رضایت استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم. فرض های آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu = 3 \\ H_1 : \mu \neq 3 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۱۱۱- نتایج بررسی رضایت استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
مناسب بودن مکان ایستگاه ها (پاکیزگی کیوسک ها، صندلی ها و ...)	۲,۹۱۳۸	-۰.۵۵۹	۰.۵۷۸
نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی	۲,۹۸۲۸	-۰.۱۳۱	۰.۸۹۶
امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم های سرمایشی، نحوه ی پرداخت کرایه و ...)	۲,۹۳۱۰	-۰.۵۰۵	۰.۶۱۶
رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی	۴,۱۲۰۷	۱۰,۴۳۲	۰.۰۰۰
رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و ...)	۴,۱۷۲۴	۱۲,۲۵۱	۰.۰۰۰
رسیدگی به شکایات مسافران توسط شهرداری	۲,۷۵۴۴	-۱,۵۴۶	۰.۱۲۸
کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی	۲,۳۶۲۱	-۳,۹۲۴	۰.۰۰۰
در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل	۲,۱۵۵۲	-۵,۱۳۲	۰.۰۰۰
پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و ...)	۲,۵۶۹۰	-۲,۵۲۷	۰.۰۱۴
بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی	۲,۲۴۱۴	-۴,۷۹۹	۰.۰۰۰
مجموع رضایت	۲,۹۲۳۴	-۰.۶۶۳	۰.۵۱۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۱۱۱ می توان گفت که رضایت از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی و رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و ...) مناسب است.

همچنین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات درون شهری بندرعباس از ابعاد مناسب بودن مکان ایستگاه ها (پاکیزگی کیوسک ها، صندلی ها و ...) ، نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی، امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم های سرمایشی، نحوه ی پرداخت کرایه و ...) و رسیدگی به شکایات مسافران توسط شهرداری در حد متوسط است.

همچنین رضایت استفاده کنندگان از خدمات درون شهری از کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی، در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل، پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و ...)، بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی در حد نامناسب است.

در نهایت با توجه به بررسی صورت گرفته، می توان گفت میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در حد متوسط است.

بررسی سوال فرعی تحقیق : آیا بین رضایت استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت، سن، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال تفاوت معناداری وجود دارد؟

جهت بررسی تفاوت رضایت استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل از آزمون T مستقل استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۱۱۲- نتایج بررسی تفاوت رضایت مردان و زن استفاده کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۵۸۴	-۰/۵۵۵	۰/۵۹۲	۰/۲۹۱	با فرض برابری واریانس ها
۰/۵۸۲	-۰/۵۵۳			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۵۹۲) در جدول شماره ۴-۱۱۲ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۵۸۴) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مراجعان مرد و زن استفاده کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند .

جدول شماره ۴-۱۱۳- نتایج بررسی تفاوت رضایت مراجعان متاهل و مجرد استفاده کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۹۹۱	۰/۰۱۱	۰/۲۸۱	۱/۱۸۷	با فرض برابری واریانس ها
۰/۹۹	۰/۰۱۲			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۲۸۱) در جدول شماره ۴-۱۱۳ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس‌ها پذیرفته می‌شود و با توجه به این برابری واریانس‌ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۹۹۱) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می‌گردد و نشان می‌دهد که رضایت مراجعان متاهل و مجرد استفاده‌کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.

برای بررسی تفاوت بین رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در سنین، سطح تحصیلات و وضعیت شغلی مختلف از آزمون آنوا استفاده می‌کنیم. فرض‌های این آزمون به صورت زیر است:

بین جوامع تفاوت وجود ندارد: H_0

بین جوامع تفاوت وجود دارد: H_1

جدول شماره ۴-۱۱۴- نتایج بررسی تفاوت رضایت استفاده‌کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در سنین مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی‌داری
واریانس بین گروهی	۱۷/۹۹۷	۰/۶۶۷	۰/۷۶۵	۰/۷۵۸
واریانس درون گروهی	۲۶/۱۴۲	۰/۸۷۱		
جمع	۴۴/۱۳۹			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۷۵۸) در جدول شماره ۴-۱۱۴ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می‌شود که بین میزان رضایت استفاده‌کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۴-۱۱۵- نتایج بررسی تفاوت رضایت استفاده‌کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی‌داری
واریانس بین گروهی	۲/۵۱۷	۰/۵۵۶	۰/۶۹۹	۰/۶۲۷
واریانس درون گروهی	۴۱/۳۶	۰/۷۹۵		
جمع	۴۴/۱۳۹			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۶۲۷) در جدول شماره ۴-۱۱۵ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های تحصیلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۱۱۶- نتایج بررسی تفاوت رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در سطوح شغلی مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واریانس بین گروهی	۱/۳۴۱	۰/۲۶۸	۰/۳۲۵	۰/۸۹۶
واریانس درون گروهی	۴۲/۱۰۹	۰/۸۲۶		
جمع	۴۳/۴۴۹			

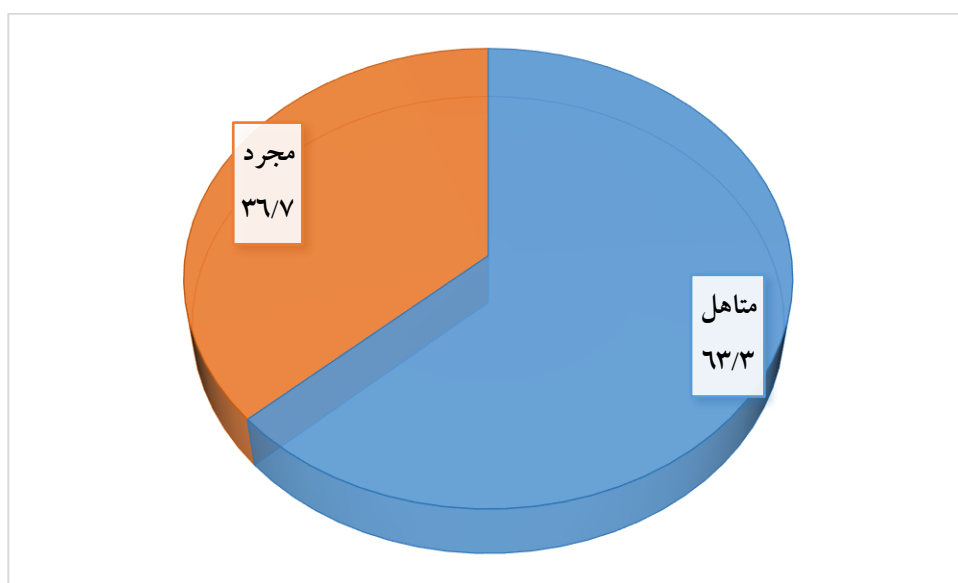
با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۸۹۶) در جدول شماره ۴-۱۱۶ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

بخش ششم: حمل و نقل مسافری برون شهری استان هرمزگان

- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب جنسیت
بر اساس نتایج جدول ۴-۱۱۷، ۵۰ درصد پاسخگویان زن و ۵۰ درصد مرد می باشند.

جدول شماره ۴-۱۱۷- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۱۵	۵۰
مرد	۱۵	۵۰
جمع	۳۰	۱۰۰



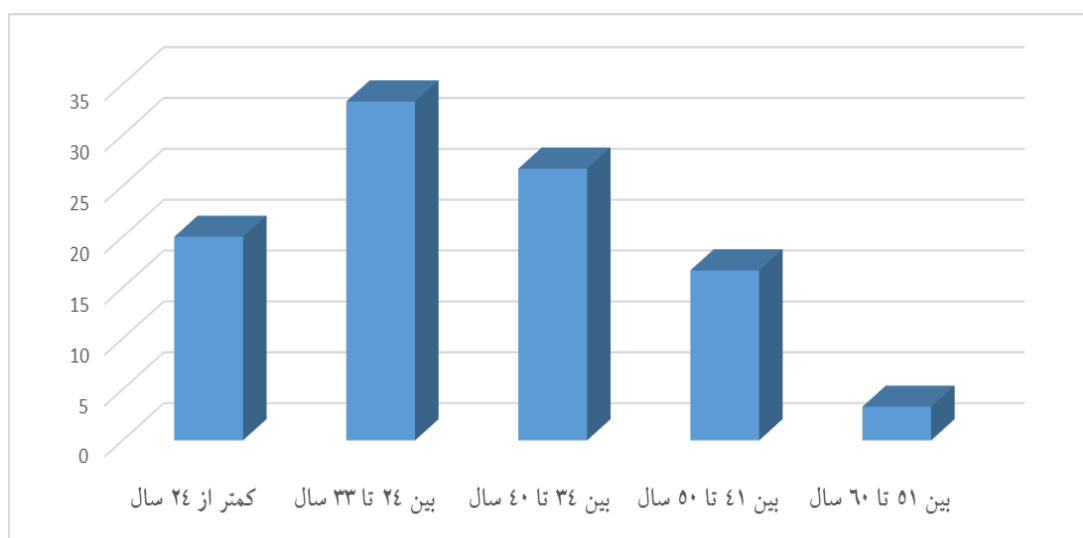
نمودار شماره ۴-۲۹- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب جنسیت

• توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سن

بر اساس نتایج جدول ۴-۱۱۸، بیشتر مراجعان حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.

جدول شماره ۴-۱۱۸- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
کمتر از ۲۴ سال	۶	۲۰
بین ۲۴ تا ۳۳ سال	۱۰	۳۳,۳
بین ۳۴ تا ۴۰ سال	۸	۲۶,۷
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۵	۱۶,۷
بین ۵۱ تا ۶۰ سال	۱	۳,۳
جمع	۳۰	۱۰۰



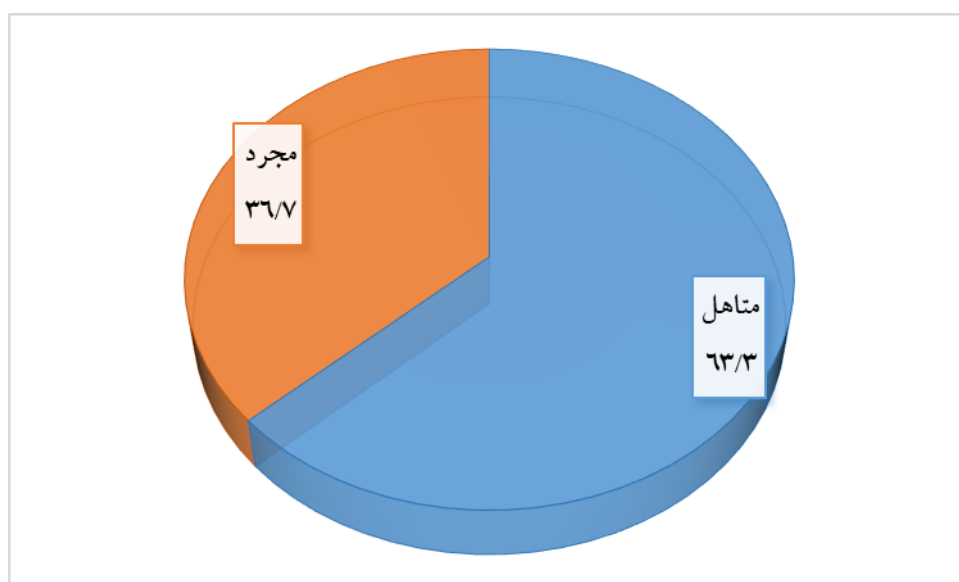
نمودار شماره ۴-۳۰- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سن

• توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت تاهل

بر اساس نتایج ۴-۱۱۹، ۶۳،۳ درصد پاسخگویان متاهل و ۳۶،۷ درصد مجرد می باشند.

جدول شماره ۴-۱۱۹- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	تعداد	درصد
متاهل	۱۹	۶۳،۳
مجرد	۱۱	۳۶،۷
جمع	۳۰	۱۰۰



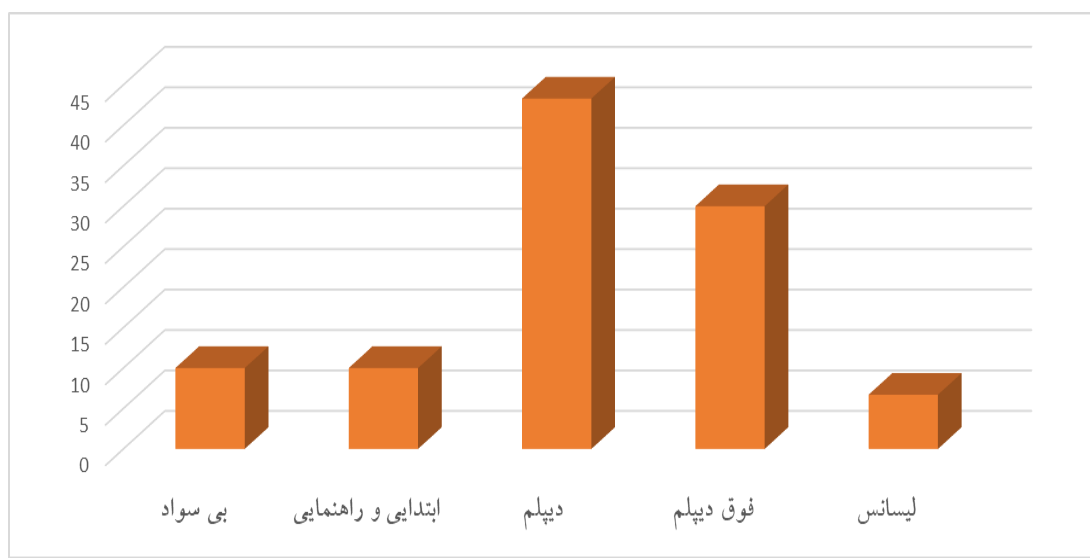
نمودار شماره ۴-۳۱- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت تاهل

• توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سطح تحصیلات

بر اساس نتایج جدول ۴-۱۲۰، بیشترین مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان دارای تحصیلات دیپلم هستند.

جدول شماره ۴-۱۲۰- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
بی سواد	۳	۱۰
ابتدایی و راهنمایی	۳	۱۰
دیپلم	۱۳	۴۳,۳
فوق دیپلم	۹	۳۰
لیسانس	۲	۶,۷
فوق لیسانس و دکترا	۰	۰
جمع	۳۰	۱۰۰



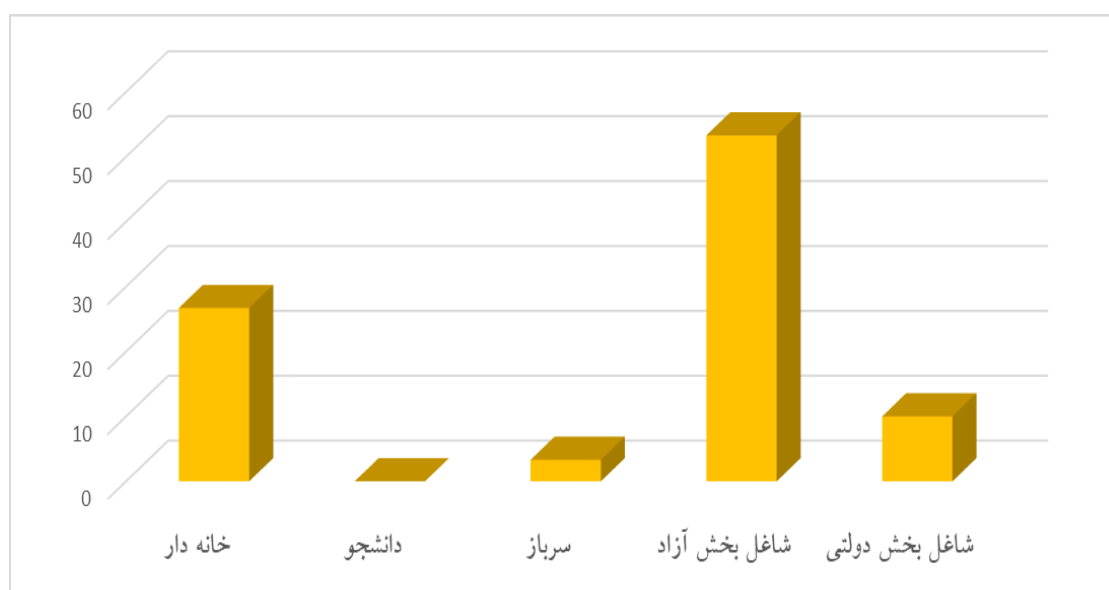
نمودار شماره ۴-۳۲- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب سطح تحصیلات

• توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت اشتغال

بر اساس نتایج جدول ۴-۱۲۱، بیشتر مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان در بخش آزاد مشغول به فعالیت هستند.

جدول شماره ۴-۱۲۱- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت اشتغال

وضعیت اشتغال	تعداد	درصد
خانه دار	۸	۲۶,۷
دانشجو	۰	۰
سرباز	۱	۳,۳
شاغل بخش آزاد	۱۶	۵۳,۳
شاغل بخش دولتی	۳	۱۰
بیکار در جستجوی کار	۲	۶,۷
جمع	۳۰	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۳۳- توزیع مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بر حسب وضعیت اشتغال

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از حضور به موقع متصدیان فروش بلیط در محل کار

در جدول ۴-۱۲۲ توزیع میزان رضایت از حضور به موقع متصدیان فروش بلیط در محل کار آورده شده است. از این مورد ۲۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳,۳ درصد زیاد و ۴۶,۷ درصد متوسط رضایت دارند. جدول شماره ۴-۱۲۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از حضور به موقع

متصدیان فروش بلیط در محل کار

درصد	تعداد	رضایت از حضور به موقع متصدیان فروش بلیط در محل کار
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۴۶,۷	۱۴	متوسط
۳۳,۳	۱۰	زیاد
۲۰	۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت توسط متصدیان فروش بلیط

در جدول ۴-۱۲۳ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت توسط متصدیان فروش بلیط آورده شده است. از این مورد ۳۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد، ۳۳,۳ درصد متوسط و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۲۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت

توسط متصدیان فروش بلیط

درصد	تعداد	رضایت از رعایت ادب و نزاکت توسط متصدیان فروش بلیط
۰	۰	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۳۳,۳	۱۰	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۳۰	۹	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط

در جدول ۴-۱۲۴ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۶,۷ درصد زیاد، ۳۰ درصد متوسط و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۲۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط

درصد	تعداد	رضایت از وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط
۰	۰	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۳۰	۹	متوسط
۴۶,۷	۱۴	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دقت عمل متصدیان فروش بلیط

در جدول ۴-۱۲۵ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دقت عمل متصدیان فروش بلیط آورده شده است. از این مورد ۳۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۶,۷ درصد زیاد و ۳۰ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۲۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دقت عمل متصدیان فروش بلیط

درصد	تعداد	رضایت از دقت عمل متصدیان فروش بلیط
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۳۰	۹	متوسط
۳۶,۷	۱۱	زیاد
۳۳,۳	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرعت عمل متصدیان فروش بلیط

در جدول ۴-۱۲۶ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرعت عمل متصدیان فروش بلیط آورده شده است. از این مورد ۴۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۰ درصد زیاد و ۲۰ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۲۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرعت عمل متصدیان فروش بلیط

درصد	تعداد	رضایت از سرعت عمل متصدیان فروش بلیط
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۲۰	۶	متوسط
۴۰	۱۲	زیاد
۴۰	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پاسخگویی متصدیان فروش بلیط

در جدول ۴-۱۲۷ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پاسخگویی متصدیان فروش بلیط آورده شده است. از این مورد ۴۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳,۳ درصد زیاد، ۲۳,۳ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۲۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پاسخگویی

متصدیان فروش بلیط

درصد	تعداد	رضایت از نحوه پاسخگویی متصدیان فروش بلیط
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۲۳,۴	۷	متوسط
۳۳,۳	۱۰	زیاد
۴۰	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از قانون مداری متصدیان فروش بلیط

در جدول ۴-۱۲۸ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از قانون مداری متصدیان فروش بلیط آورده شده است. از این مورد ۳۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۶,۷ درصد زیاد، ۲۰ درصد متوسط و ۶,۶ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۲۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از قانون مداری متصدیان

فروش بلیط

درصد	تعداد	رضایت از قانون مداری متصدیان فروش بلیط
۰	۰	خیلی کم
۶,۶	۲	کم
۲۰	۶	متوسط
۳۶,۷	۱۱	زیاد
۳۶,۷	۱۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع نظر مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان در خصوص پرداخت مبلغ بلیط
- در جدول ۴-۱۲۹ توزیع نظر مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان در خصوص پرداخت مبلغ بلیط آورده شده که ۸۶,۷ درصد با کارتخوان و ۱۳,۳ درصد بصورت نقدی وجه بلیط را پرداخت کرده اند.

جدول شماره ۴-۱۲۹- توزیع نظر مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان در خصوص پرداخت مبلغ بلیط

درصد	تعداد	نظر مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان در خصوص پرداخت مبلغ بلیط
۸۶,۷	۲۶	کارتخوان
۱۳,۳	۴	نقدی
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پرداخت مبلغ بلیط

در جدول ۴-۱۳۰ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پرداخت مبلغ بلیط آورده شده است. از این مورد ۱۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶,۷ درصد زیاد، ۴۳,۳ درصد متوسط، ۱۶,۷ درصد کم و ۱۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه پرداخت مبلغ بلیط

درصد	تعداد	رضایت از نحوه پرداخت مبلغ بلیط
۱۰	۳	خیلی کم
۱۶,۷	۵	کم
۴۳,۳	۱۳	متوسط
۱۶,۷	۵	زیاد
۱۳,۳	۴	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دسترسی راحت به پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۳۱ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دسترسی راحت به پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۷۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از دسترسی راحت به پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از دسترسی راحت به پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۷۰	۲۱	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تعداد اتوبوس در جدول ۴-۱۳۲ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تعداد اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۶۳,۳ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تعداد اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از تعداد اتوبوس
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۶۳,۳	۱۹	متوسط
۲۶,۷	۸	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استفاده از اتوبوس های فرسوده

در جدول ۴-۱۳۳ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استفاده از اتوبوس های فرسوده آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳,۳ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط ، ۱۶,۷ درصد کم و ۶,۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استفاده از اتوبوس

های فرسوده

درصد	تعداد	رضایت از عدم استفاده از اتوبوس های فرسوده
۶,۷	۲	خیلی کم
۱۶,۷	۵	کم
۵۰	۱۵	متوسط
۲۳,۳	۷	زیاد
۳,۳	۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...)

در جدول ۴-۱۳۴ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...) آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۵۳,۳ درصد متوسط، ۶,۷ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...)

درصد	تعداد	رضایت از تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...)
۳,۳	۱	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۵۳,۳	۱۶	متوسط
۲۶,۷	۸	زیاد
۱۰	۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها

در جدول ۴-۱۳۵ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد، ۶۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها

درصد	تعداد	رضایت از مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۶۰	۱۸	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان تاخیر حرکت

در جدول ۴-۱۳۶ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان تاخیر حرکت آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳,۳ درصد زیاد، ۶۳,۳ و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان تاخیر حرکت

درصد	تعداد	رضایت از مدت زمان تاخیر حرکت
۶,۷	۲	خیلی کم
۰	۰	کم
۶۳,۳	۱۹	متوسط
۲۳,۳	۷	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس

در جدول ۴-۱۳۷ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۰ درصد زیاد، ۴۳,۴ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس
۳,۳	۱	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۴۳,۴	۱۳	متوسط
۴۰	۱۲	زیاد
۱۰	۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی اتوبوس در جدول ۴-۱۳۸ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۰ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۸-توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از تمیزی اتوبوس
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۴۰	۱۲	متوسط
۴۰	۱۲	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آسایش مسافران داخل اتوبوس (عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران) در جدول ۴-۱۳۹ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آسایش مسافران داخل اتوبوس (عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران) آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۶,۷ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۳۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آسایش مسافران داخل اتوبوس (عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران)

درصد	تعداد	رضایت از آسایش مسافران داخل اتوبوس (عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران)
۳,۳	۱	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۴۰	۱۲	متوسط
۳۶,۷	۱۱	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و...)

در جدول ۴-۱۴۰ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و...) آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۴۶,۶ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم و ۶,۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و...)

درصد	تعداد	رضایت از امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و...)
۶,۷	۲	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۴۶,۶	۱۴	متوسط
۲۶,۷	۸	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد حراست پایانه
- در جدول ۴-۱۴۱ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد حراست پایانه آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط، ۶,۷ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد حراست پایانه

درصد	تعداد	رضایت از عملکرد حراست پایانه
۳,۳	۱	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۵۰	۱۵	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۱۰	۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت اخلاق و شئون اسلامی توسط مسافران

در جدول ۴-۱۴۲ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت اخلاق و شئون اسلامی توسط مسافران آورده شده است. از این مورد ۱۳,۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۴,۵ درصد زیاد، ۴۱,۴ درصد متوسط، ۶,۹ درصد کم و ۳,۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت اخلاق و

شئون اسلامی توسط مسافران

رضایت از رعایت اخلاق و شئون اسلامی توسط مسافران	تعداد	درصد
خیلی کم	۱	۳,۴
کم	۲	۶,۹
متوسط	۱۲	۴۱,۴
زیاد	۱۰	۳۴,۵
خیلی زیاد	۴	۱۳,۸
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد پاسگاه های پلیس راه بین راهی

در جدول ۴-۱۴۳ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد پاسگاه های پلیس راه بین راهی آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۶,۷ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عملکرد پاسگاه های

پلیس راه بین راهی

رضایت از عملکرد پاسگاه های پلیس راه بین راهی	تعداد	درصد
خیلی کم	۱	۳,۳
کم	۰	۰
متوسط	۱۲	۴۰
زیاد	۱۴	۴۶,۷
خیلی زیاد	۳	۱۰
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۴۴ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۲۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۶,۷ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۴۰	۱۲	متوسط
۳۶,۷	۱۱	زیاد
۲۰	۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری رانندگان

در جدول ۴-۱۴۵ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری رانندگان آورده شده است. از این مورد ۲۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۶,۷ درصد زیاد، ۳۳,۳ درصد متوسط و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری رانندگان

درصد	تعداد	توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از وضعیت ظاهری رانندگان
۰	۰	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۳۳,۳	۱۰	متوسط
۳۶,۷	۱۱	زیاد
۲۳,۳	۷	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان

در جدول ۴-۱۴۶ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان آورده شده است. از این مورد ۳۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۰ درصد زیاد، ۲۶,۷ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان

درصد	تعداد	رضایت از رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۲۶,۷	۸	متوسط
۴۰	۱۲	زیاد
۳۰	۹	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم

در جدول ۴-۱۴۷ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم آورده شده است. از این مورد ۲۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۳,۳ درصد زیاد، ۲۶,۷ درصد متوسط و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم

درصد	تعداد	رضایت مسافران از تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم
۰	۰	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۲۶,۷	۸	متوسط
۴۳,۳	۱۳	زیاد
۲۳,۳	۷	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...)

در جدول ۴-۱۴۸ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...) آورده شده است. از این مورد ۱۷,۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۵۵,۲ درصد زیاد و ۲۷,۶ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...)

درصد	تعداد	رضایت از رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...)
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۲۷,۶	۸	متوسط
۵۵,۲	۱۶	زیاد
۱۷,۲	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پاسخگویی رانندگان در جدول ۴-۱۴۹ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پاسخگویی رانندگان آورده شده است. از این مورد ۲۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۳,۷ درصد زیاد، ۳۳,۳ درصد متوسط و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۴۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پاسخگویی رانندگان

درصد	تعداد	رضایت از پاسخگویی رانندگان
۳,۳	۱	خیلی کم
۰	۰	کم
۳۳,۳	۱۰	متوسط
۴۳,۴	۱۳	زیاد
۲۰	۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت شئون اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز)

در جدول ۴-۱۵۰ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت شئون اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز) آورده شده است. از این مورد ۲۳,۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳,۳ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رعایت شئون اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز)

رضایت از رعایت شئون اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز)	تعداد	درصد
خیلی کم	۰	۰
کم	۱	۳,۳
متوسط	۱۲	۴۰
زیاد	۱۰	۳۳,۳
خیلی زیاد	۷	۲۳,۴
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران

در جدول ۴-۱۵۱ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران آورده شده است. از این مورد ۲۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳,۳ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران

رضایت از توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران	تعداد	درصد
خیلی کم	۰	۰
کم	۲	۶,۷
متوسط	۱۲	۴۰
زیاد	۱۰	۳۳,۳
خیلی زیاد	۶	۲۰
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی - شماره صندلی و ...)

در جدول ۴-۱۵۲ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی - شماره صندلی و ...) آورده شده است. از این مورد ۱۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴۰ درصد زیاد، ۴۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند. جدول شماره ۴-۱۵۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی - شماره صندلی و ...)

درصد	تعداد	رضایت از عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی - شماره صندلی و ...)
۳,۳	۱	خیلی کم
۰	۰	کم
۴۰	۱۲	متوسط
۴۰	۱۲	زیاد
۱۶,۷	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس

در جدول ۴-۱۵۳ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۶۳,۳ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۶۳,۳	۱۹	متوسط
۲۶,۷	۸	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس

در جدول ۴-۱۵۴ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶,۷ درصد زیاد، ۵۳,۳ درصد متوسط، ۱۳,۳ درصد کم و ۱۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۴- توزیع عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس
۱۰	۳	خیلی کم
۱۳,۳	۴	کم
۵۳,۳	۱۶	متوسط
۱۶,۷	۵	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رسیدگی به شکایات مسافران توسط پایانه

در جدول ۴-۱۵۵ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رسیدگی به شکایات مسافران توسط پایانه آورده شده است. از این مورد ۱۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد، ۴۳,۳ درصد متوسط، ۶,۷ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رسیدگی به شکایات

مسافران توسط پایانه

درصد	تعداد	توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رسیدگی به شکایات مسافران توسط پایانه
۳,۳	۱	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۴۳,۳	۱۳	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۱۳,۳	۴	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم توقفات بی جا بین راهی

در جدول ۴-۱۵۶ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم توقفات بی جا بین راهی آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم و ۱۳,۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم توقفات

بی جا بین راهی

درصد	تعداد	رضایت از عدم توقفات بی جا بین راهی
۱۳,۴	۴	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۵۰	۱۵	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۳,۳	۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی

در جدول ۴-۱۵۷ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی آورده شده است. از این مورد ۱۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط، ۶,۷ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان

توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی

درصد	تعداد	رضایت از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی
۳,۳	۱	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۵۰	۱۵	متوسط
۲۶,۷	۸	زیاد
۱۳,۳	۴	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و سرویس بهداشتی

در جدول ۴-۱۵۸ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و سرویس بهداشتی آورده شده است. از این مورد ۱۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۵۳,۳ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از مدت زمان و مکان

توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و سرویس بهداشتی

رضایت از مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و سرویس بهداشتی	تعداد	درصد
خیلی کم	۱	۳,۳
کم	۱	۳,۳
متوسط	۱۶	۵۳,۳
زیاد	۸	۲۶,۷
خیلی زیاد	۴	۱۳,۴
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم جابجایی وسایل و بارهای غیرقانونی توسط راننده

در جدول ۴-۱۵۹ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم جابجایی وسایل و بارهای غیرقانونی توسط راننده آورده شده است. از این مورد ۱۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۶,۷ درصد زیاد، ۴۶,۷ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم و ۱۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۵۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از عدم جابجایی

وسایل و بارهای غیرقانونی توسط راننده

رضایت از عدم جابجایی وسایل و بارهای غیرقانونی توسط راننده	تعداد	درصد
خیلی کم	۴	۱۳,۳
کم	۱	۳,۳
متوسط	۱۴	۴۶,۷
زیاد	۸	۲۶,۷
خیلی زیاد	۳	۱۰
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی و پاکیزگی سالن انتظار پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۰ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی و پاکیزگی سالن انتظار پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۱۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۰ درصد زیاد، ۵۰ درصد متوسط و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۶۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تمیزی و

پاکیزگی سالن انتظار پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از تمیزی و پاکیزگی سالن انتظار پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۵۰	۱۵	متوسط
۳۰	۹	زیاد
۱۳,۳	۴	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تهویه سالن انتظار پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۱ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تهویه سالن انتظار پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۱۶,۶ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳,۳ درصد زیاد و ۴۳,۳ درصد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۶۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تهویه سالن انتظار

پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از توزیع تهویه سالن انتظار پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۴۳,۳	۱۳	متوسط
۳۳,۳	۱۰	زیاد
۱۶,۶	۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی های سالن انتظار پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۲ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی های سالن انتظار پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۱۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۳,۳ درصد زیاد، ۴۶,۷ درصد متوسط و ۶,۷ درصد کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۶۲- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی های سالن انتظار پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از صندلی های سالن انتظار پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۴۶,۷	۱۴	متوسط
۳۳,۳	۱۰	زیاد
۱۳,۳	۴	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرویس بهداشتی پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۳ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرویس بهداشتی پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان زیاد، ۱۳,۳ درصد متوسط، ۳۳,۳ درصد کم و ۲۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند و ۲۳,۳ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۶۳- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سرویس بهداشتی پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از سرویس بهداشتی پایانه مسافربری
۲۳,۳	۷	خیلی کم
۳۳,۳	۱۰	کم
۱۳,۴	۴	متوسط
۶,۷	۲	زیاد
۰	۰	خیلی زیاد
۲۳,۳	۷	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نمازخانه پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۴ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نمازخانه پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۱۳,۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶,۷ درصد زیاد، ۳,۳ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم رضایت دارند و ۷۳,۳ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند. جدول شماره ۴-۱۶۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از نمازخانه پایانه

مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از نمازخانه پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۳,۳	۱	متوسط
۶,۷	۲	زیاد
۱۳,۴	۴	خیلی زیاد
۷۳,۳	۲۲	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۵ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم و ۱۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند و ۷۶,۷ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند. جدول شماره ۴-۱۶۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن پایانه

مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از آب سرد کن پایانه مسافربری
۱۳,۳	۴	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۶,۷	۲	متوسط
۰	۰	زیاد
۰	۰	خیلی زیاد
۷۶,۷	۲۳	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از بانک پایانه مسافربری در جدول ۴-۱۶۶ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از بانک پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳,۳ درصد زیاد، ۱۰ درصد متوسط، ۱۰ درصد کم رضایت دارند و ۷۳,۴ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۶۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از بانک پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از بانک پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۱۰	۳	کم
۱۰	۳	متوسط
۳,۳	۱	زیاد
۳,۳	۱	خیلی زیاد
۷۳,۴	۲۲	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از خود پرداز پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۷ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از خود پرداز پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۲۳,۳ درصد متوسط، ۱۰ درصد کم، ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند و ۴۶,۷ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۶۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از خود پرداز

پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از خود پرداز پایانه مسافربری
۳,۳	۱	خیلی کم
۱۰	۳	کم
۲۳,۳	۷	متوسط
۱۰	۳	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۴۶,۷	۱۴	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آرایشگاه پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۸ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آرایشگاه پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد متوسط رضایت دارند و ۹۳,۳ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۶۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آرایشگاه پایانه

مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از آرایشگاه پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۰	۰	کم
۶,۷	۲	متوسط
۰	۰	زیاد
۰	۰	خیلی زیاد
۹۳,۳	۲۸	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رستوران پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۶۹ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رستوران پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد زیاد، ۳,۳ درصد متوسط، ۶,۷ درصد کم، ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند و ۸۳,۴ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۶۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از رستوران پایانه

مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از رستوران پایانه مسافربری
۳,۳	۱	خیلی کم
۶,۷	۲	کم
۳,۳	۱	متوسط
۳,۳	۱	زیاد
۰	۰	خیلی زیاد
۸۳,۴	۲۵	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از اغذیه فروشی پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۷۰ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از اغذیه فروشی پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳,۳ درصد زیاد، ۱۰ درصد متوسط، ۳,۳ درصد کم، ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند و ۷۶,۸ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۷۰- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از اغذیه فروشی

پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از اغذیه فروشی پایانه مسافربری
۳,۳	۱	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۱۰	۳	متوسط
۳,۳	۱	زیاد
۳,۳	۱	خیلی زیاد
۷۶,۸	۲۳	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سوپر مارکت پایانه مسافربری
- در جدول ۴-۱۷۱ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سوپر مارکت پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۲۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶,۷ درصد زیاد، ۲۰ درصد متوسط و ۳,۳ درصد کم رضایت دارند و ۳۶,۷ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۷۱- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سوپر مارکت

پایانه مسافربری

درصد	تعداد	رضایت از سوپر مارکت پایانه مسافربری
۰	۰	خیلی کم
۳,۳	۱	کم
۲۰	۶	متوسط
۱۶,۷	۵	زیاد
۲۳,۳	۷	خیلی زیاد
۳۶,۷	۱۱	اطلاع ندارم
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امکانات برقی جهت شارژ موبایل در پایانه مسافربری

در جدول ۴-۱۷۲ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امکانات برقی جهت شارژ موبایل در پایانه مسافربری آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰ درصد زیاد، ۲۶,۷ درصد متوسط و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند و ۵۶,۷ درصد هم از این مورد اطلاعی نداشتند.

جدول شماره ۴-۱۷۲-توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از امکانات برقی جهت

شارژ موبایل در پایانه مسافربری

رضایت از امکانات برقی جهت شارژ موبایل در پایانه مسافربری	تعداد	درصد
خیلی کم	۱	۳,۳
کم	۰	۰
متوسط	۸	۲۶,۷
زیاد	۳	۱۰
خیلی زیاد	۱	۳,۳
اطلاع ندارم	۱۷	۵۶,۷
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی داخل اتوبوس
- در جدول ۴-۱۷۳ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی داخل اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳,۳ درصد زیاد، ۶۰ درصد متوسط، ۱۳,۳ درصد کم و ۶,۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷۳-توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از صندلی داخل اتوبوس

رضایت مسافران از صندلی داخل اتوبوس	تعداد	درصد
خیلی کم	۲	۶,۷
کم	۴	۱۳,۳
متوسط	۱۸	۶۰
زیاد	۴	۱۳,۳
خیلی زیاد	۲	۶,۷
جمع	۳۰	۱۰۰

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمر بند ایمنی اتوبوس در جدول ۴-۱۷۴ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمر بند ایمنی اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳,۳ درصد زیاد، ۶۶,۷ درصد متوسط، ۱۰ درصد کم و ۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷۴- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمر بند ایمنی اتوبوس

درصد	تعداد	توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمر بند ایمنی اتوبوس
۳,۳	۱	خیلی کم
۱۰	۳	کم
۲۳,۳	۲۰	متوسط
۱۳,۳	۴	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سیستم های سرمایشی و گرمایشی داخل اتوبوس

در جدول ۴-۱۷۵ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سیستم های سرمایشی و گرمایشی داخل اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶,۷ درصد زیاد، ۴۳,۳ درصد متوسط، ۳۰ درصد کم و ۱۳,۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷۵- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از سیستم های سرمایشی

و گرمایشی داخل اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از سیستم های سرمایشی و گرمایشی داخل اتوبوس
۱۳,۳	۴	خیلی کم
۳۰	۹	کم
۴۳,۳	۱۳	متوسط
۶,۷	۲	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تغذیه ارائه شده در اتوبوس

در جدول ۴-۱۷۶ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تغذیه ارائه شده در اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد زیاد، ۱۶,۷ درصد متوسط، ۵۳,۳ درصد کم و ۲۶,۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷۶- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از تغذیه ارائه شده

در اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از تغذیه ارائه شده در اتوبوس
۲۶,۷	۸	خیلی کم
۵۳,۳	۱۶	کم
۱۶,۷	۵	متوسط
۳,۳	۱	زیاد
۰	۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن داخل اتوبوس

در جدول ۴-۱۷۷ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن داخل اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۳,۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳,۳ درصد زیاد، ۱۶,۷ درصد متوسط، ۵۳,۳ درصد کم و ۲۳,۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷۷- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از آب سرد کن داخل

اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از آب سرد کن داخل اتوبوس
۲۳,۴	۷	خیلی کم
۵۳,۳	۱۶	کم
۱۶,۷	۵	متوسط
۳,۳	۱	زیاد
۳,۳	۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمک های اولیه داخل اتوبوس

در جدول ۴-۱۷۸ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمک های اولیه داخل اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۲۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰ درصد زیاد، ۲۰ درصد متوسط، ۲۰ درصد کم و ۲۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷۸- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از کمک های اولیه داخل اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از کمک های اولیه داخل اتوبوس
۲۰	۱	خیلی کم
۲۰	۱	کم
۲۰	۱	متوسط
۲۰	۱	زیاد
۲۰	۱	خیلی زیاد
۱۰۰	۵	جمع

- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پرده داخل اتوبوس
- در جدول ۴-۱۷۹ توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پرده داخل اتوبوس آورده شده است. از این مورد ۶,۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶,۷ درصد زیاد، ۲۰ درصد متوسط، ۴۶,۶ درصد کم و ۲۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۷۹- توزیع میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان از پرده داخل اتوبوس

درصد	تعداد	رضایت از پرده داخل اتوبوس
۲۰	۶	خیلی کم
۴۶,۶	۱۴	کم
۲۰	۶	متوسط
۶,۷	۲	زیاد
۶,۷	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۳۰	جمع

بررسی سوال اصلی تحقیق : رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف چگونه است؟

برای بررسی رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم. فرض های آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu = 3 \\ H_1 : \mu \neq 3 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۱۸۰- نتایج بررسی رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
حضور به موقع متصدیان فروش بلیط در محل کار	۳,۷۳۳۳	۵,۱۱۷	.۰۰۰
رعایت ادب و نزاکت توسط متصدیان فروش بلیط	۳,۸۳۳۳	۴,۸۰۵	.۰۰۰
وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط	۳,۷۳۳۳	۴,۸۵۳	.۰۰۰
دقت عمل متصدیان فروش بلیط	۴,۰۳۳۳	۶,۹۹۸	.۰۰۰
سرعت عمل متصدیان فروش بلیط	۴,۲۰۰۰	۸,۶۳۵	.۰۰۰
نحوه پاسخگویی متصدیان فروش بلیط	۴,۱۰۰۰	۶,۸۱۰	.۰۰۰
قانون مداری متصدیان فروش بلیط	۴,۰۳۳۳	۶,۱۰۰	.۰۰۰
نحوه پرداخت مبلغ بلیط	۳,۰۶۶۷	۳۲۰	.۷۵۲
دسترسی راحت به پایانه مسافربری	۳,۴۰۰۰	۲,۶۹۳	.۰۱۲
تعداد اتوبوس	۳,۳۶۶۷	۳,۰۰۳	.۰۰۵
عدم استفاده از اتوبوس های فرسوده	۳,۰۰۰۰	.۰۰۰	۱,۰۰۰
تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...)	۳,۳۳۳۳	۲,۰۶۵	.۰۴۸
مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها	۳,۴۰۰۰	۳,۲۴۷	.۰۰۳
مدت زمان تاخیر حرکت	۳,۲۳۳۳	۱,۴۸۹	.۱۴۷
نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس	۳,۵۰۰۰	۳,۱۸۱	.۰۰۳
تمیزی اتوبوس	۳,۷۰۰۰	۴,۸۲۶	.۰۰۰
آسایش مسافران داخل اتوبوس (عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران)	۳,۶۰۰۰	۳,۵۲۵	.۰۰۱
امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و ...)	۳,۴۳۳۳	۲,۲۸۲	.۰۳۰
عملکرد حراست پایانه	۳,۳۶۶۷	۲,۲۵۷	.۰۳۲
رعایت اخلاق و شئون اسلامی توسط مسافران	۳,۴۸۲۸	۲,۷۳۸	.۰۱۱

ادامه جدول شماره ۴-۱۸۰- نتایج بررسی رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
عملکرد پاسگاه‌های پلیس راه بین راهی	۳,۶۰۰۰	۴,۰۳۹	.۰۰۰
نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافربری	۳,۷۳۳۳	۴,۸۵۳	.۰۰۰
وضعیت ظاهری رانندگان	۳,۷۶۶۷	۴,۶۷۸	.۰۰۰
رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان	۳,۹۶۶۷	۶,۲۲۷	.۰۰۰
تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم	۳,۸۳۳۳	۵,۲۲۱	.۰۰۰
رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...)	۳,۸۹۶۶	۷,۱۷۲	.۰۰۰
پاسخگویی رانندگان	۳,۷۶۶۷	۴,۶۷۸	.۰۰۰
رعایت شئونات اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز)	۳,۷۶۶۷	۴,۸۹۲	.۰۰۰
توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران	۳,۶۶۶۷	۴,۱۳۰	.۰۰۰
عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی - شماره صندلی و ...)	۳,۶۶۶۷	۴,۱۳۰	.۰۰۰
عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس	۲,۹۶۶۷	-۱۹۷	.۸۴۵
عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس	۲,۹۶۶۷	-۱۸۳	.۸۵۶
رسیدگی به شکایات مسافران توسط پایانه	۳,۴۴۸۳	۲,۵۴۶	.۰۱۷
عدم توقفات بی جا بین راهی	۳,۰۳۴۵	.۱۸۳	.۸۵۶
مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی	۳,۴۰۰۰	۲,۳۵۰	.۰۲۶
مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و سرویس بهداشتی	۳,۴۳۳۳	۲,۶۴۴	.۰۱۳
عدم جابجایی وسائل و بارهای غیرقانونی توسط راننده	۳,۱۶۶۷	.۸۱۷	.۴۲۰
تمیزی و پاکیزگی سالن انتظار پایانه مسافربری	۳,۵۱۷۲	۳,۳۶۰	.۰۰۲
تهویه سالن انتظار پایانه مسافربری	۳,۶۶۶۷	۴,۷۲۱	.۰۰۰
صندلی‌های سالن انتظار پایانه مسافربری	۳,۵۳۳۳	۳,۵۶۵	.۰۰۱
سرویس بهداشتی پایانه مسافربری	۲,۰۴۳۵	-۴,۹۴۲	.۰۰۰
نمازخانه پایانه مسافربری	۴,۱۳	۲,۸۲۶	.۰۲۶
آب سرد کن پایانه مسافربری	۱,۷۱۴۳	-۳,۵۷۶	.۰۱۲
بانک پایانه مسافربری	۳,۰۰	.۰۰۰	۱,۰۰۰
خود پرداز پایانه مسافربری	۳,۱۲۵۰	.۴۶۰	.۶۵۲

ادامه جدول شماره ۴-۱۸۰- نتایج بررسی رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
رستوران پایانه مسافربری	۲,۴۰	-۱,۱۷۷	۰.۳۰۵
اغذیه فروشی پایانه مسافربری	۳,۰۰	۰.۰۰۰	۱,۰۰۰
سوپر مارکت پایانه مسافربری	۳,۹۴۷۴	۴,۲۵۶	۰.۰۰۰
امکانات برقی جهت شارژ موبایل پایانه مسافربری	۳,۲۳۰۸	۸۹۸	۰.۳۸۷
صندلی داخل اتوبوس	۳,۰۰۰	۰.۰۰۰	۱,۰۰۰
کمر بند ایمنی داخل اتوبوس	۳,۱۰۰	۰.۶۸۲	۰.۵۰۱
سیستم‌های سرمایشی و گرمایشی داخل اتوبوس	۲,۶۳۳۳	-۱,۹۴۳	۰.۰۶۲
تغذیه داخل اتوبوس	۱,۹۶۶۷	-۷,۳۹۹	۰.۰۰۰
آب سرد کن داخل اتوبوس	۲,۱۰۰	-۵,۳۴۱	۰.۰۰۰
کمک‌های اولیه داخل اتوبوس	۳,۰۰۰	۰.۰۰۰	۱,۰۰۰
پرده داخل اتوبوس	۲,۳۳۳۳	-۳,۳۴۰	۰.۰۰۲
مجموع رضایت	۳,۳۸۸۲	۴,۶۶۳	۰.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۱۸۰ می توان گفت که رضایت مسافران از حضور به موقع متصدیان فروش بلیط در محل کار، رعایت ادب و نزاکت توسط متصدیان فروش بلیط، وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط، دقت عمل متصدیان فروش بلیط، سرعت عمل متصدیان فروش بلیط، نحوه پاسخگویی متصدیان فروش بلیط، قانون مداری متصدیان فروش بلیط، دسترسی راحت به پایانه مسافربری تعداد اتوبوس، تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...) ، مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها، نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس، تمیزی اتوبوس، آسایش مسافران داخل اتوبوس (عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران) ، امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و...) ، عملکرد حراست پایانه، رعایت اخلاق و شئون اسلامی توسط مسافران، عملکرد پاسگاه های پلیس راه بین راهی، نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافربری، وضعیت ظاهری رانندگان، رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان، تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم ، رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...) ، پاسخگویی رانندگان، رعایت شئون اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز) ، توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران، عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی- شماره صندلی و ...) ، رسیدگی به شکایات مسافران توسط پایانه، مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی، مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و

سرویس بهداشتی، عدم جابجایی وسائل و بارهای غیرقانونی توسط راننده، تمیزی و پاکیزگی سالن انتظار پایانه مسافربری، تهویه سالن انتظار پایانه مسافربری، صندلی های سالن انتظار پایانه مسافربری، نمازخانه پایانه مسافربری، آب سرد کن پایانه مسافربری، سوپر مارکت پایانه مسافربری مناسب است.

همچنین میزان رضایت مسافران از نحوه پرداخت مبلغ بلیط، عدم استفاده از اتوبوس های فرسوده، مدت زمان تاخیر حرکت، عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس، عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس، عدم توقفات بی جا بین راهی، عدم جابجایی وسائل و بارهای غیرقانونی توسط راننده، بانک پایانه مسافربری، خود پرداز پایانه مسافربری، رستوران پایانه مسافربری، اغذیه فروشی پایانه مسافربری، امکانات برقی جهت شارژ موبایل پایانه مسافربری، صندلی داخل اتوبوس، کمربند ایمنی داخل اتوبوس، سیستم های سرمایشی و گرمایشی داخل اتوبوس، کمک های اولیه داخل اتوبوس در حد متوسط است.

همچنین رضایت مسافران از سرویس بهداشتی پایانه مسافربری، آب سرد کن پایانه مسافربری، تغذیه داخل اتوبوس، آب سرد کن داخل اتوبوس، پرده داخل اتوبوس در حد نامناسب است.

در نهایت با توجه به بررسی صورت گرفته، می توان گفت میزان رضایت کلی مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در حد مناسب است.

بررسی سوال فرعی تحقیق : آیا بین رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت، سن، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال تفاوت معناداری وجود دارد؟

جهت بررسی تفاوت رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل از آزمون T مستقل استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۱۸۱- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران مرد و زن در حمل و نقل برون شهری بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۳۰۴	-۱/۰۴۷	۰/۹۷	۰/۰۰۱	با فرض برابری واریانس ها
۰/۳۰۴	-۱/۰۴۷			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۹۷) در جدول شماره ۴-۱۸۱ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۳۰۴) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مسافران مرد و زن در حمل و نقل برون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند .

جدول شماره ۴-۱۸۲- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران متاهل و مجرد در حمل و نقل برون شهری بندرعباس

سطح معناداری	مقدار آزمون t	سطح معناداری	آزمون لوین	
۰/۶۸	-۰/۴۱۶	۰/۳۵۹	۰/۸۷۱	با فرض برابری واریانس ها
۰/۶۶۴	-۰/۴۳۹			با فرض نابرابری واریانس ها

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین (۰/۸۷۱) در جدول شماره ۴-۱۸۲ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض برابری واریانس ها پذیرفته می شود و با توجه به این برابری واریانس ها و سطح معناداری سطر اول آزمون t (۰/۶۸) که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که رضایت مسافران متاهل و مجرد در حمل و نقل برون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.

برای بررسی تفاوت بین رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در سنین، سطح تحصیلات و وضعیت شغلی مختلف از آزمون آنوا استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

بین جوامع تفاوت وجود ندارد: H_0

بین جوامع تفاوت وجود دارد: H_1

جدول شماره ۴-۱۸۳- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در سنین مختلف

سطح معنی داری	F	مجذور میانگین	مجموع مجذورات	تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر
۰/۲۳۱	۱/۶۲۲	۰/۲۳۶	۴/۷۱۹	واریانس بین گروهی
		۰/۱۴۵	۱/۳۰۹	واریانس درون گروهی
			۶/۰۲۸	جمع

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۲۳۱) در جدول شماره ۴-۱۸۳ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۴-۱۸۴- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در سطح تحصیلات مختلف

سطح معنی داری	F	مجذور میانگین	مجموع مجذورات	تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر
۰/۵۴۹	۰/۷۸	۰/۱۶۷	۰/۶۶۹	واریانس بین گروهی
		۰/۲۱۴	۵/۳۵۹	واریانس درون گروهی
			۶/۰۲۸	جمع

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۵۴۹) در جدول شماره ۴-۱۸۴ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد و گروه های تحصیلی مختلف رضایت یکسانی از این مکان دارند.

جدول شماره ۴-۱۸۵- نتایج بررسی تفاوت رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در سطوح شغلی مختلف

تحلیل واریانس ارتباط بین دو متغیر	مجموع مجذورات	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
واریانس بین گروهی	۰/۸۸۲	۰/۲۲۱	۱/۰۷۱	۰/۳۹۱
واریانس درون گروهی	۵/۱۴۶	۰/۲۰۶		
جمع	۶/۰۲۸			

با توجه به مقدار سطح معناداری آزمون آنوا (۰/۳۹۱) در جدول شماره ۴-۱۸۵ که بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که بین میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

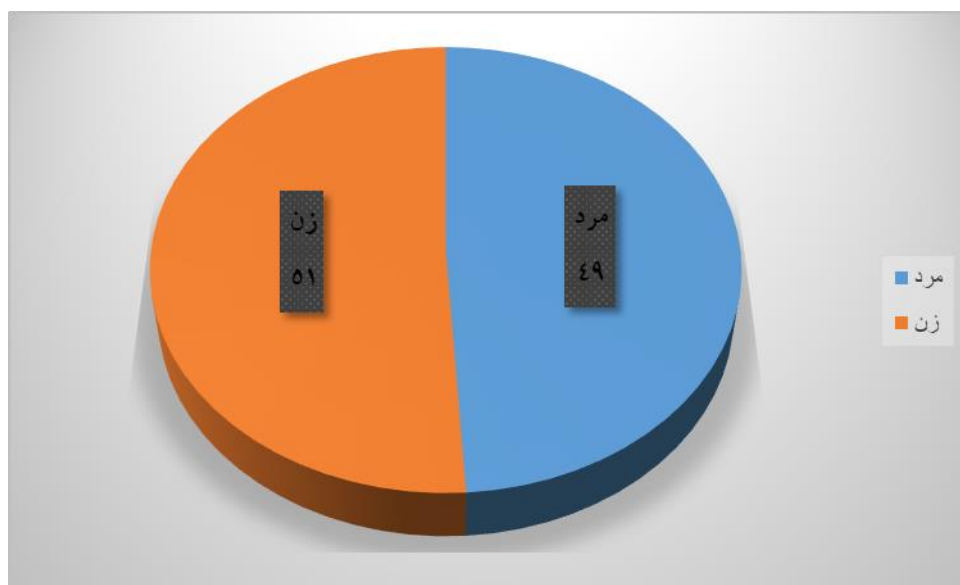
بخش هفتم: خدمات شهرداری بندرعباس

• توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب جنسیت

بر اساس نتایج جدول ۴-۱۸۶، ۵۱ درصد پاسخگویان زن و ۴۹ درصد مرد می باشند.

جدول شماره ۴-۱۸۶- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۲۰۸	۵۱
مرد	۲۰۰	۴۹
جمع	۴۰۸	۱۰۰



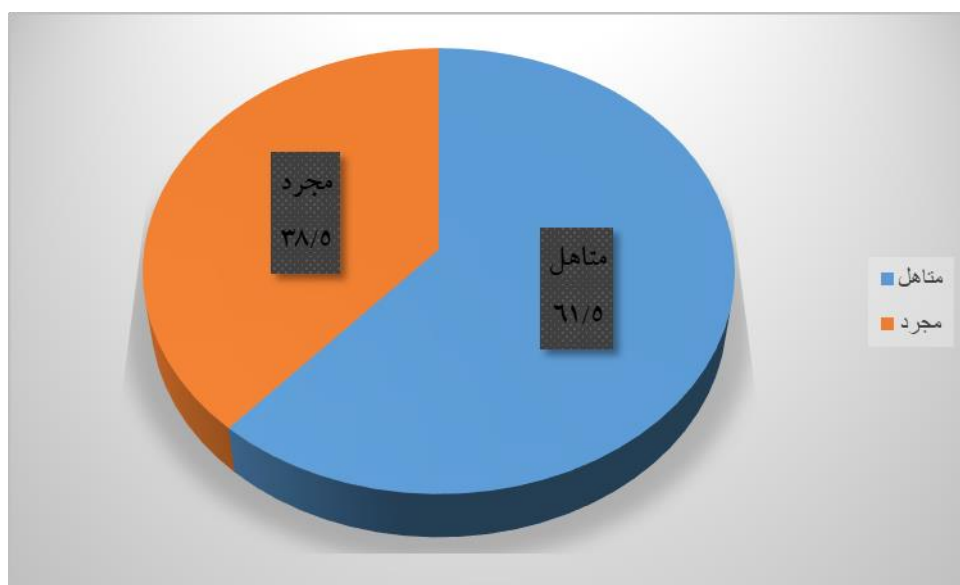
نمودار شماره ۴-۳۴- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب جنسیت

• توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

بر اساس نتایج جدول و نمودار ۴-۱۸۷، ۶۱/۵ درصد پاسخگویان متاهل و ۳۸/۵ درصد مجرد می باشند.

جدول شماره ۴-۱۸۷- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	تعداد	درصد
متاهل	۲۵۱	۶۱/۵
مجرد	۱۵۷	۳۸/۵
جمع	۴۰۸	۱۰۰



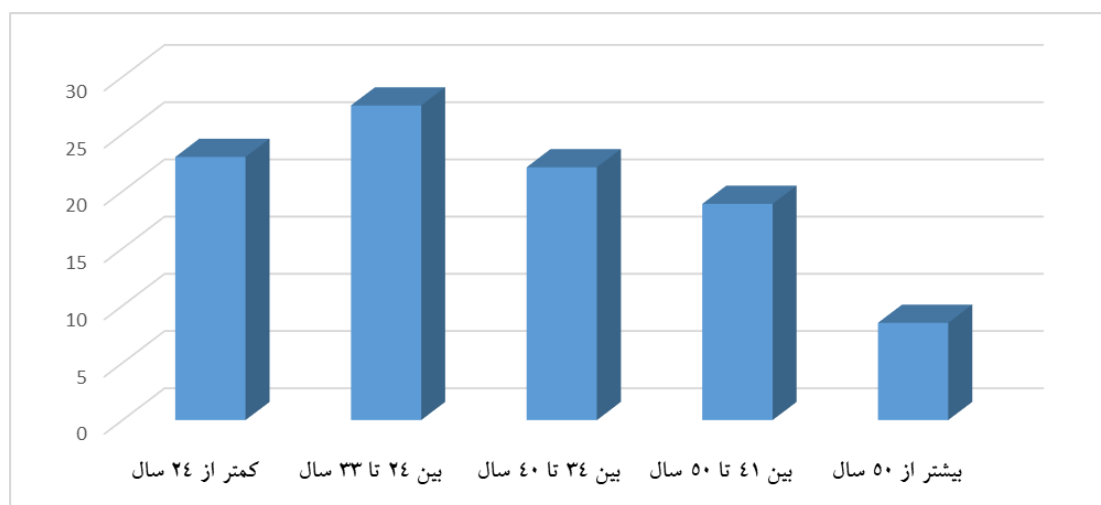
نمودار شماره ۴-۳۵- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت تاهل

• توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سن

بر اساس نتایج جدول ۴-۱۸۸، بیشتر شهروندان بندرعباس بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.

جدول شماره ۴-۱۸۸ توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
کمتر از ۲۴ سال	۹۴	۲۳
بین ۲۴ تا ۳۳ سال	۱۱۲	۲۷/۵
بین ۳۴ تا ۴۰ سال	۹۰	۲۲/۱
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۷۷	۱۸/۹
بیشتر از ۵۰ سال	۳۵	۸/۵
جمع	۴۰۸	۱۰۰



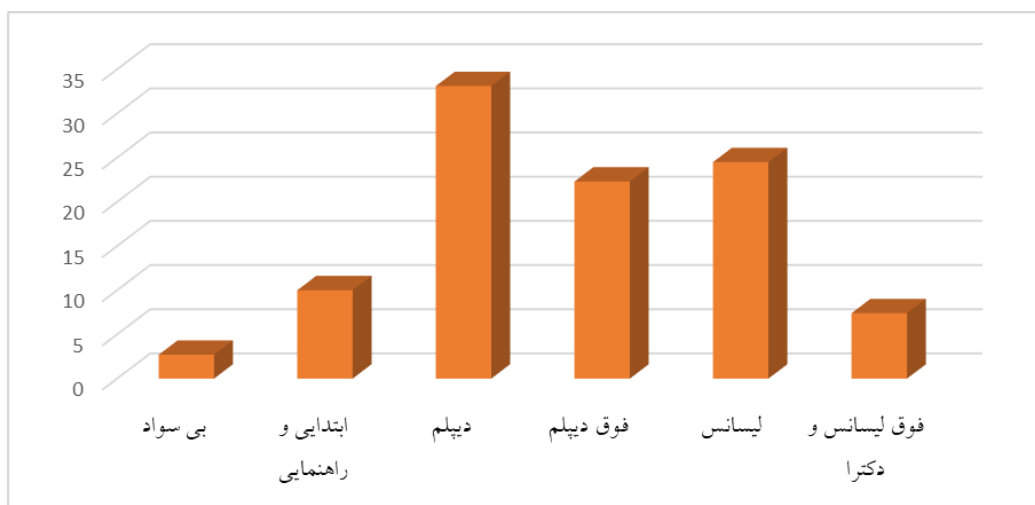
نمودار شماره ۴-۳۶- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سن

• توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

بر اساس نتایج جدول ۴-۱۸۹، بیشتر شهروندان بندرعباس دارای تحصیلات دیپلم هستند.

جدول شماره ۴-۱۸۹ توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
بی سواد	۱۱	۲/۷
ابتدایی و راهنمایی	۴۱	۱۰
دیپلم	۱۳۵	۳۳/۱
فوق دیپلم	۹۱	۲۲/۳
لیسانس	۱۰۰	۲۴/۵
فوق لیسانس و دکترا	۳۰	۷/۴
جمع	۴۰۸	۱۰۰



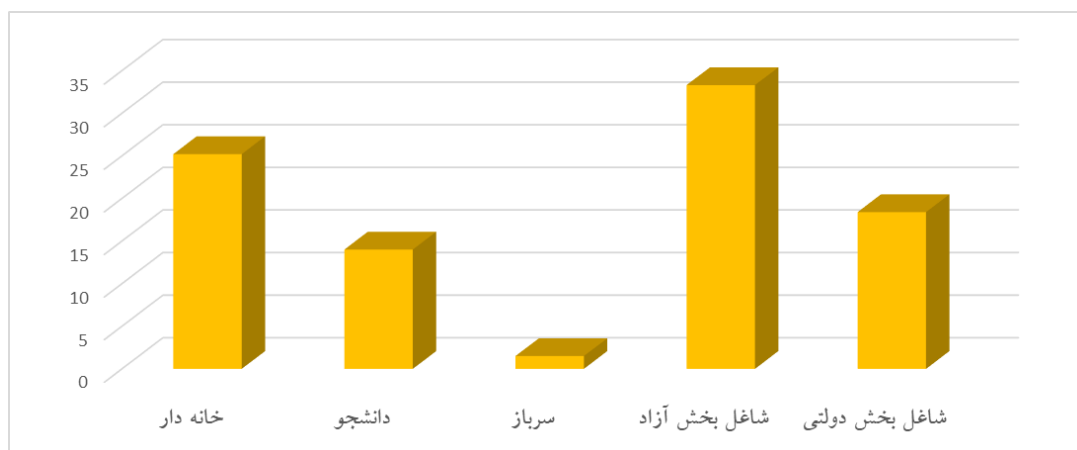
نمودار شماره ۴-۳۷- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب سطح تحصیلات

• توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

بر اساس نتایج جدول ۴-۱۹۰، بیشتر شهروندان بندرعباس در بخش دولتی مشغول به فعالیت هستند.

جدول شماره ۴-۱۹۰- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

وضعیت اشتغال	تعداد	درصد
خانه دار	۱۰۳	۲۵/۲
دانشجو	۵۷	۱۴
سرباز	۶	۱/۵
بخش دولتی	۱۳۶	۳۳/۳
بخش خصوصی	۷۵	۱۸/۴
بیکار	۳۱	۷/۶
جمع	۴۰۸	۱۰۰



نمودار شماره ۴-۳۸- توزیع شهروندان بندرعباس بر حسب وضعیت اشتغال

توزیع نظرات شهروندان در مورد سیما و منظر شهری

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از پاکیزگی خیابان ها، معابر و کوچه ها در جدول شماره ۴-۱۹۱ میزان رضایت شهروندان از پاکیزگی خیابان ها، معابر و کوچه ها آورده شده است. از این مورد ۳/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۹/۶ درصد زیاد، ۴۱/۹ درصد متوسط، ۲۱/۴ درصد کم و ۲۳/۹ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از پاکیزگی خیابان ها، معابر و کوچه ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از پاکیزگی خیابان ها، معابر و کوچه ها
۲۳,۹	۹۷	خیلی کم
۲۱,۴	۸۷	کم
۴۱,۹	۱۷۰	متوسط
۹,۶	۳۹	زیاد
۳,۲	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰	۴۰۶	جمع

بی پاسخ: ۲

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع آوری به موقع زباله ها و پسماندها در جدول شماره ۴-۱۹۲ میزان رضایت شهروندان از جمع آوری به موقع زباله ها و پسماندها آورده شده است. از این مورد ۳/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۱/۱ درصد زیاد، ۴۲/۵ درصد متوسط، ۲۲/۰ درصد کم و ۲۰/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع آوری به موقع زباله ها و پسماندها

درصد	تعداد	میزان رضایت از جمع آوری به موقع زباله ها و پسماندها
۲۰,۷	۸۴	خیلی کم
۲۲,۰	۸۹	کم
۴۲,۵	۱۷۲	متوسط
۱۱,۱	۴۵	زیاد
۳,۷	۱۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۵	جمع

بی پاسخ: ۳

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی بودن سطل زباله‌های عمومی در سطح شهر در جدول شماره ۴-۱۹۳ میزان رضایت شهروندان از کافی بودن سطل زباله‌های عمومی در سطح شهر آورده شده است. از این مورد ۳/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۱/۹ درصد زیاد، ۲۹/۰ درصد متوسط، ۲۶/۰ درصد کم و ۲۹/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی بودن سطل زباله‌های عمومی در سطح شهر

درصد	تعداد	میزان رضایت از کافی بودن سطل زباله‌های عمومی در سطح شهر
۲۹,۵	۱۱۹	خیلی کم
۲۶,۰	۱۰۵	کم
۲۹,۰	۱۱۷	متوسط
۱۱,۹	۴۸	زیاد
۳,۷	۱۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۴	جمع

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع‌آوری به موقع نخاله‌های ساختمانی در جدول شماره ۴-۱۹۴ میزان رضایت شهروندان از جمع‌آوری به موقع نخاله‌های ساختمانی آورده شده است. از این مورد ۲/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۸/۵ درصد زیاد، ۳۲/۴ درصد متوسط، ۲۶/۲ درصد کم و ۳۰/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع‌آوری به موقع نخاله‌های ساختمانی

درصد	تعداد	میزان رضایت از جمع‌آوری به موقع نخاله‌های ساختمانی
۳۰,۴	۱۲۲	خیلی کم
۲۶,۲	۱۰۵	کم
۳۲,۴	۱۳۰	متوسط
۸,۵	۳۴	زیاد
۲,۵	۱۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۱	جمع

بی پاسخ: ۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظافت سرویس های بهداشت عمومی در جدول شماره ۴-۱۹۵ میزان رضایت شهروندان از نظافت سرویس های بهداشت عمومی آورده شده است. از این مورد ۲/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۷/۰ درصد زیاد، ۲۴/۳ درصد متوسط، ۲۷/۸ درصد کم و ۳۸/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظافت سرویس های بهداشت عمومی

درصد	تعداد	میزان رضایت از نظافت سرویس های بهداشت عمومی
۳۸٫۸	۱۵۵	خیلی کم
۲۷٫۸	۱۱۱	کم
۲۴٫۳	۹۷	متوسط
۷٫۰	۲۸	زیاد
۲٫۳	۹	خیلی زیاد
۱۰۰٫۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از لایه‌روبی و پاکسازی خورها در جدول شماره ۴-۱۹۶ میزان رضایت شهروندان از لایه‌روبی و پاکسازی خورها آورده شده است. از این مورد ۲/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۷/۵ درصد زیاد، ۲۴/۸ درصد متوسط، ۲۸/۷ درصد کم و ۳۶/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از لایه‌روبی و پاکسازی خورها

درصد	تعداد	میزان رضایت از لایه‌روبی و پاکسازی خورها
۳۶٫۳	۱۴۵	خیلی کم
۲۸٫۷	۱۱۵	کم
۲۴٫۸	۹۹	متوسط
۷٫۵	۳۰	زیاد
۲٫۸	۱۱	خیلی زیاد
۱۰۰٫۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از لایه مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ و ...

در جدول شماره ۴-۱۹۷ میزان رضایت شهروندان از مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ و ... آورده شده است. از این مورد ۲/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۲ درصد زیاد، ۲۴/۳ درصد متوسط، ۲۹/۸ درصد کم و ۳۲/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه،

سگ

درصد	تعداد	میزان رضایت از مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ و ...
۳۲,۸	۱۳۲	خیلی کم
۲۹,۸	۱۲۰	کم
۲۴,۳	۹۸	متوسط
۱۰,۲	۴۱	زیاد
۲,۷	۱۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۳	جمع

بی پاسخ: ۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر
- در جدول شماره ۴-۱۹۸ میزان رضایت شهروندان از جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر آورده شده است. از این مورد ۳/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۷ درصد زیاد، ۲۶/۹ درصد متوسط، ۳۰/۴ درصد کم و ۲۸/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۱۹۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر

درصد	تعداد	میزان رضایت از جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر
۲۸,۷	۱۱۵	خیلی کم
۳۰,۴	۱۲۲	کم
۲۶,۹	۱۰۸	متوسط
۱۰,۷	۴۳	زیاد
۳,۲	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۱	جمع

بی پاسخ: ۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها (دست‌فروشان)
در جدول شماره ۴-۱۹۹ میزان رضایت شهروندان از جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها (دست‌فروشان) آورده شده است. از این مورد ۴/۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۰ درصد زیاد، ۳۵/۵ درصد متوسط، ۲۵/۰ درصد کم و ۲۳/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.
جدول شماره ۴-۱۹۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها (دست-فروشان)

درصد	تعداد	میزان رضایت از جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها (دست‌فروشان)
۲۳,۵	۹۴	خیلی کم
۲۵,۰	۱۰۰	کم
۳۵,۵	۱۴۲	متوسط
۱۲,۰	۴۸	زیاد
۴,۰	۱۶	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت آسفالت خیابان‌ها و معابر
در جدول شماره ۴-۲۰۰ میزان رضایت شهروندان از وضعیت آسفالت خیابان‌ها و معابر آورده شده است. از این مورد ۴/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۹/۰ درصد زیاد، ۳۰/۵ درصد متوسط، ۲۷/۸ درصد کم و ۲۸/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت آسفالت خیابان‌ها و معابر

درصد	تعداد	میزان رضایت از وضعیت آسفالت خیابان‌ها و معابر
۲۸,۵	۱۱۴	خیلی کم
۲۷,۸	۱۱۱	کم
۳۰,۵	۱۲۲	متوسط
۹,۰	۳۶	زیاد
۴,۳	۱۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت کفپوش کوچه ها و خیابان ها در جدول شماره ۴-۲۰۱ میزان رضایت شهروندان از وضعیت کفپوش کوچه ها و خیابان ها آورده شده است. از این مورد ۴/۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۷/۹ درصد زیاد، ۲۹/۷ درصد متوسط، ۲۹/۷ درصد کم و ۲۸/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت کفپوش کوچه ها و خیابان ها

میزان رضایت از وضعیت کفپوش کوچه ها و خیابان ها	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۱۶	۲۸,۷
کم	۱۲۰	۲۹,۷
متوسط	۱۲۰	۲۹,۷
زیاد	۳۲	۷,۹
خیلی زیاد	۱۶	۴,۰
جمع	۴۰۴	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت رنگ آمیزی جداول درون شهر در جدول شماره ۴-۲۰۲ میزان رضایت شهروندان از وضعیت رنگ آمیزی جداول درون شهر آورده شده است. از این مورد ۵/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۱ درصد زیاد، ۳۴/۴ درصد متوسط، ۲۸/۰ درصد کم و ۱۹ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت رنگ آمیزی جداول درون شهر

میزان رضایت از وضعیت رنگ آمیزی جداول درون شهر	تعداد	درصد
خیلی کم	۸۰	۱۹,۸
کم	۱۱۳	۲۸,۰
متوسط	۱۳۹	۳۴,۴
زیاد	۴۹	۱۲,۱
خیلی زیاد	۲۳	۵,۷
جمع	۴۰۴	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وجود تابلوهای معرف شخصیت های برجسته شهر

در جدول شماره ۴-۲۰۳ میزان رضایت شهروندان از وجود تابلوهای معرف شخصیت های برجسته شهر آورده شده است. از این مورد ۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۳ درصد زیاد، ۳۲/۷ درصد متوسط، ۲۴/۰ درصد کم و ۲۰/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وجود تابلوهای معرف شخصیت های برجسته شهر

میزان رضایت از وجود تابلوهای معرف شخصیت های برجسته شهر	تعداد	درصد
خیلی کم	۸۲	۲۰,۳
کم	۹۷	۲۴,۰
متوسط	۱۳۲	۳۲,۷
زیاد	۶۶	۱۶,۳
خیلی زیاد	۲۷	۶,۷
جمع	۴۰۴	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از روشنایی معابر، میدین، کوچه‌ها در شب
- در جدول شماره ۴-۲۰۴ میزان رضایت شهروندان از روشنایی معابر، میدین، کوچه‌ها در شب آورده شده است.

از این مورد ۶/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۰ درصد زیاد، ۳۲/۳ درصد متوسط، ۲۲/۷ درصد کم و ۲۲/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از روشنایی معابر، میدین، کوچه‌ها در شب

میزان رضایت از روشنایی معابر، میدین، کوچه‌ها در شب	تعداد	درصد
خیلی کم	۹۲	۲۲,۹
کم	۹۲	۲۲,۹
متوسط	۱۲۵	۳۱,۱
زیاد	۶۶	۱۶,۴
خیلی زیاد	۲۷	۶,۷
جمع	۴۰۲	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۶

توزیع نظرات شهروندان در مورد پارک و فضای سبز شهری

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از توزیع مناسب پارک‌ها و فضای سبز در شهر در جدول شماره ۴-۲۰۵ میزان رضایت شهروندان از توزیع مناسب پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر آورده شده است. از این مورد ۸/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۰ درصد زیاد، ۳۲/۳ درصد متوسط، ۲۲/۷ درصد کم و ۲۲/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از توزیع مناسب پارک و فضای سبز در شهر

درصد	تعداد	میزان رضایت از توزیع مناسب پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر
۲۲,۴	۹۱	خیلی کم
۲۲,۷	۹۲	کم
۳۲,۳	۱۳۱	متوسط
۱۴,۰	۵۷	زیاد
۸,۴	۳۴	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۶	جمع

بی پاسخ: ۲

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات تفریحی و ورزشی مستقر در پارک‌های سطح شهر (وسایل ورزشی، وسایل بازی کودکان و ...)

در جدول شماره ۴-۲۰۶ میزان رضایت شهروندان از امکانات تفریحی و ورزشی مستقر در پارک‌های سطح شهر (وسایل ورزشی، وسایل بازی کودکان و ...) آورده شده است. از این مورد ۴/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۹ درصد زیاد، ۳۴/۴ درصد متوسط، ۲۴/۰ درصد کم و ۲۲/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات تفریحی و ورزشی مستقر در پارک-

های سطح شهر (وسایل ورزشی، وسایل بازی کودکان و ...)

درصد	تعداد	میزان رضایت از امکانات تفریحی و ورزشی مستقر در پارک‌های سطح شهر (وسایل ورزشی، وسایل بازی کودکان و ...)
۲۲,۳	۹۰	خیلی کم
۲۴,۰	۹۷	کم
۳۴,۴	۱۳۹	متوسط
۱۴,۹	۶۰	زیاد
۴,۵	۱۸	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۴	جمع

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات فرهنگی - رفاهی در پارک‌ها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلی و ...)

در جدول شماره ۴-۲۰۷ میزان رضایت شهروندان از امکانات فرهنگی - رفاهی در پارک‌ها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلی و ...) آورده شده است. از این مورد ۴/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۹ درصد زیاد، ۳۳/۵ درصد متوسط، ۲۸/۳ درصد کم و ۲۰/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۷ - توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات فرهنگی - رفاهی در پارک‌ها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلی و ...)

درصد	تعداد	میزان رضایت از امکانات فرهنگی - رفاهی در پارک‌ها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلی و ...)
۲۰,۸	۸۴	خیلی کم
۲۸,۳	۱۱۴	کم
۳۳,۵	۱۳۵	متوسط
۱۲,۹	۵۲	زیاد
۴,۵	۱۸	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۳	جمع

بی پاسخ: ۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها
- در جدول شماره ۴-۲۰۸ میزان رضایت شهروندان از تعداد سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها آورده شده است. از این مورد ۳/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۱ درصد زیاد، ۳۰/۶ درصد متوسط، ۳۲/۱ درصد کم و ۲۳/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.
- جدول شماره ۴-۲۰۸ - توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از تعداد سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها
۲۳,۷	۹۶	خیلی کم
۳۲,۱	۱۳۰	کم
۳۰,۶	۱۲۴	متوسط
۱۰,۱	۴۱	زیاد
۳,۵	۱۴	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۵	جمع

بی پاسخ: ۳

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظافت سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها در جدول شماره ۴-۲۰۹ میزان رضایت شهروندان از نظافت سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها آورده شده است. از این مورد ۲/۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۹/۵ درصد زیاد، ۲۴/۳ درصد متوسط، ۲۷/۰ درصد کم و ۳۷/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۰۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظافت سرویس‌های بهداشتی مستقر در

پارک‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از نظافت سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها
۳۷,۳	۱۴۹	خیلی کم
۲۷,۰	۱۰۸	کم
۲۴,۳	۹۷	متوسط
۹,۵	۳۸	زیاد
۲,۰	۸	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رسیدگی به نظافت محوطه‌ی پارک‌ها و فضای سبز شهری

در جدول شماره ۴-۲۱۰ میزان رضایت شهروندان از رسیدگی به نظافت محوطه‌ی پارک‌ها و فضای سبز شهری آورده شده است. از این مورد ۴/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۶ درصد زیاد، ۴۰/۸ درصد متوسط، ۲۱/۸ درصد کم و ۲۰/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رسیدگی به نظافت محوطه‌ی پارک‌ها و

فضای سبز شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از رسیدگی به نظافت محوطه‌ی پارک‌ها و فضای سبز شهری
۲۰,۵	۸۳	خیلی کم
۲۱,۸	۸۸	کم
۴۰,۸	۱۶۵	متوسط
۱۲,۶	۵۱	زیاد
۴,۲	۱۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۴	جمع

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایمنی تجهیزات مستقر در پارک‌ها در جدول شماره ۴-۲۱۱ میزان رضایت شهروندان از ایمنی تجهیزات مستقر در پارک‌ها آورده شده است. از این مورد ۴/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴/۴ درصد زیاد، ۴/۴ درصد متوسط، ۵/۵ درصد کم و ۵/۲۱ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایمنی تجهیزات مستقر در پارک‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از ایمنی تجهیزات مستقر در پارک‌ها
۲۱,۵	۸۷	خیلی کم
۲۵,۵	۱۰۳	کم
۳۴,۴	۱۳۹	متوسط
۱۴,۴	۵۸	زیاد
۴,۲	۱۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۴	جمع

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امنیت پارک‌ها در جدول شماره ۴-۲۱۲ میزان رضایت شهروندان از امنیت پارک‌ها آورده شده است. از این مورد ۸/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۰/۱۴ درصد زیاد، ۷/۴۶ درصد متوسط، ۲/۱۸ درصد کم و ۲/۱۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امنیت پارک‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از امنیت پارک‌ها
۲۰,۴	۸۰	خیلی کم
۱۸,۴	۷۲	کم
۴۳,۹	۱۷۲	متوسط
۱۳,۵	۵۳	زیاد
۳,۸	۱۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۹۲	جمع

بی پاسخ: ۱۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع‌آوری حیوانات در پارک‌ها و فضای سبز در جدول شماره ۴-۲۱۳ میزان رضایت شهروندان از جمع‌آوری حیوانات در پارک‌ها و فضای سبز آورده شده است. از این مورد ۴/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۷ درصد زیاد، ۴۲/۴ درصد متوسط، ۲۲/۶ درصد کم و ۱۵/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جمع‌آوری حیوانات در پارک‌ها و فضای سبز

درصد	تعداد	میزان رضایت از جمع‌آوری حیوانات در پارک‌ها و فضای سبز
۱۵,۸	۶۰	خیلی کم
۲۲,۶	۸۶	کم
۴۲,۴	۱۶۱	متوسط
۱۴,۷	۵۶	زیاد
۴,۵	۱۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۰	جمع

بی پاسخ: ۲۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی به پارکینگ در محوطه‌ی پارک‌ها در جدول شماره ۴-۲۱۴ میزان رضایت شهروندان از دسترسی به پارکینگ در محوطه‌ی پارک‌ها آورده شده است. از این مورد ۴/۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۷/۷ درصد زیاد، ۳۶/۳ درصد متوسط، ۲۲/۶ درصد کم و ۱۹/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی به پارکینگ در محوطه‌ی پارک‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از دسترسی به پارکینگ در محوطه‌ی پارک‌ها
۱۹,۴	۷۲	خیلی کم
۲۲,۶	۸۴	کم
۳۶,۳	۱۳۵	متوسط
۱۷,۷	۶۶	زیاد
۴,۰	۱۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۷۲	جمع

بی پاسخ: ۳۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تامین روشنایی پارک‌ها و فضای سبز شهری در جدول شماره ۴-۲۱۵ میزان رضایت شهروندان از تامین روشنایی پارک‌ها و فضای سبز شهری آورده شده است. از این مورد ۴/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۷/۴ درصد زیاد، ۴۳/۰ درصد متوسط، ۲۱/۴ درصد کم و ۱۳/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تامین روشنایی پارک‌ها و فضای سبز شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از تامین روشنایی پارک‌ها و فضای سبز شهری
۱۳,۴	۵۰	خیلی کم
۲۱,۴	۸۰	کم
۴۳,۰	۱۶۱	متوسط
۱۷,۴	۶۵	زیاد
۴,۸	۱۸	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۷۴	جمع

بی پاسخ: ۳۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از زیباسازی پارک‌ها (اعم از ساخت آبنما، نورپردازی و ...)

در جدول شماره ۴-۲۱۶ میزان رضایت شهروندان از زیباسازی پارک‌ها (اعم از ساخت آبنما، نورپردازی و ...) آورده شده است. از این مورد ۵/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۷/۲ درصد زیاد، ۳۸/۴ درصد متوسط، ۲۵/۷ درصد کم و ۱۳/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از زیباسازی پارک‌ها (اعم از ساخت آبنما،

نورپردازی و ...)

درصد	تعداد	میزان رضایت زیباسازی پارک‌ها (اعم از ساخت آبنما، نورپردازی و ...)
۱۳,۵	۵۱	خیلی کم
۲۵,۷	۹۷	کم
۳۸,۴	۱۴۵	متوسط
۱۷,۲	۶۵	زیاد
۵,۳	۲۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۷۸	جمع

بی پاسخ: ۳۰

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی بودن وسعت و فضای فیزیکی پارک‌ها و فضای سبز شهری

در جدول شماره ۴-۲۱۷ میزان رضایت شهروندان از کافی بودن وسعت و فضای فیزیکی پارک‌ها و فضای سبز شهری آورده شده است. از این مورد ۵/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۴ درصد زیاد، ۴۴/۴ درصد متوسط، ۲۱/۵ درصد کم و ۱۴/۲ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی بودن وسعت و فضای فیزیکی پارک‌ها و فضای سبز شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از کافی بودن وسعت و فضای فیزیکی پارک‌ها و فضای سبز شهری
۱۴,۲	۵۴	خیلی کم
۲۱,۵	۸۲	کم
۴۴,۴	۱۶۹	متوسط
۱۴,۴	۵۵	زیاد
۵,۵	۲۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۱	جمع

بی پاسخ: ۲۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از روند افزایش فضای سبز شهری
- در جدول شماره ۴-۲۱۸ میزان رضایت شهروندان از روند افزایش فضای سبز شهری آورده شده است. از این مورد ۵/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۲ درصد زیاد، ۴۲/۵ درصد متوسط، ۲۴/۷ درصد کم و ۱۳/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از روند افزایش فضای سبز شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از روند افزایش فضای سبز شهری
۱۳,۴	۵۱	خیلی کم
۲۴,۷	۹۴	کم
۴۲,۵	۱۶۲	متوسط
۱۴,۲	۵۴	زیاد
۵,۲	۲۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۱	جمع

بی پاسخ: ۲۷

توزیع نظرات شهروندان در مورد خدمات شهری

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول در جدول شماره ۴-۲۱۹ میزان رضایت شهروندان از رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول آورده شده است. از این مورد ۳/۱ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۷ درصد زیاد، ۳۳/۷ درصد متوسط، ۲۷/۹ درصد کم و ۲۴/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۱۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول

درصد	تعداد	میزان رضایت از رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول
۲۴,۵	۹۴	خیلی کم
۲۷,۹	۱۰۷	کم
۳۳,۷	۱۲۹	متوسط
۱۰,۷	۴۱	زیاد
۳,۱	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت مناطق از حوادث و بلایای طبیعی

در جدول شماره ۴-۲۲۰ میزان رضایت شهروندان از انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت مناطق از حوادث و بلایای طبیعی آورده شده است. از این مورد ۳/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۱/۱ درصد زیاد، ۳۰/۵ درصد متوسط، ۳۲/۹ درصد کم و ۲۲/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت مناطق از

حوادث و بلایای طبیعی

درصد	تعداد	میزان رضایت از انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت مناطق از حوادث و بلایای طبیعی
۲۲,۴	۸۵	خیلی کم
۳۲,۹	۱۲۵	کم
۳۰,۵	۱۱۶	متوسط
۱۱,۱	۴۲	زیاد
۳,۲	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۰	جمع

بی پاسخ: ۲۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و

در جدول شماره ۴-۲۲۱ میزان رضایت شهروندان از کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و آورده شده است. از این مورد ۹/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳/۱۴ درصد زیاد، ۴/۳۴ درصد متوسط، ۷/۳۰ درصد کم و ۶/۱۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و

درصد	تعداد	میزان رضایت از کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و
۱۵,۶	۶۰	خیلی کم
۳۰,۷	۱۱۸	کم
۳۴,۴	۱۳۲	متوسط
۱۴,۳	۵۵	زیاد
۴,۹	۱۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۴	جمع

بی پاسخ: ۲۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد رضایت از ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست
- در جدول شماره ۴-۲۲۲ میزان رضایت شهروندان از ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست آورده شده است. از این مورد ۲/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱/۱۵ درصد زیاد، ۷/۳۸ درصد متوسط، ۱/۲۷ درصد کم و ۹/۱۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست

درصد	تعداد	میزان رضایت از ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست
۱۵,۹	۶۰	خیلی کم
۲۷,۱	۱۰۲	کم
۳۸,۷	۱۴۶	متوسط
۱۵,۱	۵۷	زیاد
۳,۲	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۷۷	جمع

بی پاسخ: ۳۱

• توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساماندهی پلاک‌های منازل

در جدول شماره ۴-۲۲۳ میزان رضایت شهروندان از ساماندهی پلاک‌های منازل آورده شده است. از این مورد ۳/۱ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳/۱ درصد زیاد، ۳۸/۱ درصد متوسط، ۲۸/۷ درصد کم و ۱۷/۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساماندهی پلاک‌های منازل

درصد	تعداد	میزان رضایت از ساماندهی پلاک‌های منازل
۱۷,۰	۶۵	خیلی کم
۲۸,۷	۱۱۰	کم
۳۸,۱	۱۴۶	متوسط
۱۳,۱	۵۰	زیاد
۳,۱	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵

• توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نصب تابلوی نام کوچه ها و خیابان ها

در جدول شماره ۴-۲۲۴ میزان رضایت شهروندان از نصب تابلوی نام کوچه ها و خیابان ها آورده شده است. از این مورد ۷/۶ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰/۴ درصد زیاد، ۳۸/۹ درصد متوسط، ۱۹/۸ درصد کم و ۱۳/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نصب تابلوی نام کوچه ها و خیابان ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از نصب تابلوی نام کوچه ها و خیابان ها
۱۳,۳	۵۱	خیلی کم
۱۹,۸	۷۶	کم
۳۸,۹	۱۴۹	متوسط
۲۰,۴	۷۸	زیاد
۷,۶	۲۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رسیدگی به کیوسک‌های روزنامه‌فروشی، گل-فروشی و ...

در جدول شماره ۴-۲۲۵ میزان رضایت شهروندان از رسیدگی به کیوسک‌های روزنامه‌فروشی، گل‌فروشی و ... آورده شده است. از این مورد ۷/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۷ درصد زیاد، ۳۴/۱ درصد متوسط، ۲۵/۹ درصد کم و ۱۵/۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد رضایت از رسیدگی به کیوسک‌های روزنامه‌فروشی، گل-فروشی و ...

درصد	تعداد	میزان رضایت از رسیدگی به کیوسک‌های روزنامه‌فروشی، گل‌فروشی و ...
۱۵,۶	۵۹	خیلی کم
۲۵,۹	۹۸	کم
۳۴,۱	۱۲۹	متوسط
۱۶,۷	۶۳	زیاد
۷,۷	۲۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۷۸	جمع

بی پاسخ: ۳۰

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق پرخطر شهری

در جدول شماره ۴-۲۲۶ میزان رضایت شهروندان از نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق پرخطر شهری آورده شده است. از این مورد ۵/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳/۸ درصد زیاد، ۴۰/۷ درصد متوسط، ۲۶/۴ درصد کم و ۱۳/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق

پرخطر شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق پرخطر شهری
۱۳,۸	۵۳	خیلی کم
۲۶,۴	۱۰۱	کم
۴۰,۷	۱۵۶	متوسط
۱۳,۸	۵۳	زیاد
۵,۲	۲۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تهیه امکانات موردنظر مساجد در محلات در جدول شماره ۴-۲۲۷ میزان رضایت شهروندان از تهیه امکانات موردنظر مساجد در محلات آورده شده است. از این مورد ۸/۵درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳/۸درصد زیاد، ۳۸/۶درصد متوسط، ۲۲/۹درصد کم و ۱۶/۲درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تهیه امکانات موردنظر مساجد در محلات

درصد	تعداد	میزان رضایت از تهیه امکانات موردنظر مساجد در محلات
۱۶,۲	۶۱	خیلی کم
۲۲,۹	۸۶	کم
۳۸,۶	۱۴۵	متوسط
۱۳,۸	۵۲	زیاد
۸,۵	۳۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۷۶	جمع

بی پاسخ: ۳۲

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایجاد پارکینک‌های عمومی در سطح شهر در جدول شماره ۴-۲۲۸ میزان رضایت شهروندان از ایجاد پارکینک‌های عمومی در سطح شهر آورده شده است. از این مورد ۵/۵درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۴درصد زیاد، ۳۶/۳درصد متوسط، ۲۶/۳درصد کم و ۱۹/۵درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایجاد پارکینک‌های عمومی در سطح شهر

درصد	تعداد	میزان رضایت از ایجاد پارکینک‌های عمومی در سطح شهر
۱۹,۵	۷۴	خیلی کم
۲۶,۳	۱۰۰	کم
۳۶,۳	۱۳۸	متوسط
۱۲,۴	۴۷	زیاد
۵,۵	۲۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۰	جمع

بی پاسخ: ۲۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساخت مسیر ویژه دوچرخه‌سواری در کنار ساحل در جدول شماره ۴-۲۲۹ میزان رضایت شهروندان از ساخت مسیر ویژه دوچرخه‌سواری در کنار ساحل آورده شده است. از این مورد ۸/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳/۹ درصد زیاد، ۴۱/۱ درصد متوسط، ۲۳/۲ درصد کم و ۱۳/۷ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۲۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساخت مسیر ویژه دوچرخه‌سواری در کنار

ساحل

درصد	تعداد	میزان رضایت از ساخت مسیر ویژه دوچرخه‌سواری در کنار ساحل
۱۳,۷	۵۲	خیلی کم
۲۳,۲	۸۸	کم
۴۱,۱	۱۵۶	متوسط
۱۳,۹	۵۳	زیاد
۸,۲	۳۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۰	جمع

بی پاسخ: ۲۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساخت پیاده‌رو در کنار ساحل جهت استفاده عموم

در جدول شماره ۴-۲۳۰ میزان رضایت شهروندان از ساخت پیاده‌رو در کنار ساحل جهت استفاده عموم آورده شده است. از این مورد ۱۰/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۵ درصد زیاد، ۳۷/۵ درصد متوسط، ۲۳/۴ درصد کم و ۱۳/۱ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ساخت پیاده‌رو در کنار ساحل جهت استفاده

عموم

درصد	تعداد	میزان رضایت از ساخت پیاده‌رو در کنار ساحل جهت استفاده عموم
۱۳,۱	۵۰	خیلی کم
۲۳,۴	۸۹	کم
۳۷,۵	۱۴۳	متوسط
۱۵,۵	۵۹	زیاد
۱۰,۵	۴۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۱	جمع

بی پاسخ: ۲۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظارت بر ساخت وسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساخت وسازهای غیرمجاز

در جدول شماره ۴-۲۳۱ میزان رضایت شهروندان از نظارت بر ساخت وسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساخت وسازهای غیرمجاز آورده شده است. از این مورد ۶/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۱ درصد زیاد، ۳۸/۶ درصد متوسط، ۲۳/۸ درصد کم و ۱۶/۲ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نظارت بر ساخت وسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساخت وسازهای غیرمجاز

درصد	تعداد	نظرات بر ساخت وسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساخت وسازهای غیرمجاز
۱۶,۲	۶۲	خیلی کم
۲۳,۸	۹۱	کم
۳۸,۶	۱۴۸	متوسط
۱۵,۱	۵۸	زیاد
۶,۳	۲۴	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری
- در جدول شماره ۴-۲۳۲ میزان رضایت شهروندان از بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری آورده شده است. از این مورد ۵/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۴ درصد زیاد، ۳۵/۵ درصد متوسط، ۳۰/۳ درصد کم و ۱۸/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری
۱۸,۵	۷۱	خیلی کم
۳۰,۳	۱۱۶	کم
۳۵,۵	۱۳۶	متوسط
۱۰,۴	۴۰	زیاد
۵,۲	۲۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر

در جدول شماره ۴-۲۳۳ میزان رضایت شهروندان از رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر آورده شده است. از این مورد ۳/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۰ درصد زیاد، ۳۰/۵ درصد متوسط، ۲۹/۲ درصد کم و ۲۶/۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد رضایت رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر

میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۰۱	۲۶,۶
کم	۱۱۱	۲۹,۲
متوسط	۱۱۶	۳۰,۵
زیاد	۳۸	۱۰,۰
خیلی زیاد	۱۴	۳,۷
جمع	۳۸۰	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۲۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان

در جدول شماره ۴-۲۳۴ میزان رضایت شهروندان از ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان آورده شده است. از این مورد ۵/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۷ درصد زیاد، ۳۶/۵ درصد متوسط، ۲۷/۰ درصد کم و ۱۶/۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت

نظرات و انتقادات شهروندان

میزان رضایت از ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان	تعداد	درصد
خیلی کم	۸۷	۱۶,۰
کم	۱۳۵	۲۷,۰
متوسط	۱۰۹	۳۶,۵
زیاد	۳۴	۱۴,۷
خیلی زیاد	۱۵	۵,۸
جمع	۳۸۰	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۲۸

توزیع نظرات شهروندان در مورد ترافیک شهری

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن در جدول شماره ۴-۲۳۵ میزان رضایت شهروندان از احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن آورده شده است. از این مورد ۳/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۹/۵ درصد زیاد، ۲۷/۹ درصد متوسط، ۳۴/۲ درصد کم و ۲۵/۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن

درصد	تعداد	میزان رضایت از احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن
۲۵,۰	۹۵	خیلی کم
۳۴,۲	۱۳۰	کم
۲۷,۹	۱۰۶	متوسط
۹,۵	۳۶	زیاد
۳,۴	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۰	جمع

بی پاسخ: ۲۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از استفاده مناسب از چراغ‌های راهنمایی و رانندگی در چهارراه‌ها

در جدول شماره ۴-۲۳۶ میزان رضایت شهروندان از استفاده مناسب از چراغ‌های راهنمایی و رانندگی در چهارراه‌ها آورده شده است. از این مورد ۵/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۷ درصد زیاد، ۳۶/۵ درصد متوسط، ۲۷/۰ درصد کم و ۱۶/۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد رضایت از استفاده مناسب از چراغ‌های راهنمایی و رانندگی

در چهارراه‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از استفاده مناسب از چراغ‌های راهنمایی و رانندگی در چهارراه‌ها
۱۶,۰	۶۱	خیلی کم
۲۷,۰	۱۰۳	کم
۳۶,۵	۱۳۹	متوسط
۱۴,۷	۵۶	زیاد
۵,۸	۲۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۱	جمع

بی پاسخ: ۲۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از عریض کردن خیابان ها و معابر شهری در جدول شماره ۴-۲۳۷ میزان رضایت شهروندان از عریض کردن خیابان ها و معابر شهری آورده شده است. از این مورد ۶/۱ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۴ درصد زیاد، ۳۹/۶ درصد متوسط، ۲۶/۴ درصد کم و ۱۵/۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت عریض کردن خیابان ها و معابر شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از عریض کردن خیابان ها و معابر شهری
۱۵,۶	۵۹	خیلی کم
۲۶,۴	۱۰۰	کم
۳۹,۶	۱۵۰	متوسط
۱۲,۴	۴۷	زیاد
۶,۱	۲۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۷۹	جمع

بی پاسخ: ۲۹

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و برگشت وسایل نقلیه

در جدول شماره ۴-۲۳۸ میزان رضایت شهروندان از جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و برگشت وسایل نقلیه آورده شده است. از این مورد ۵/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۷۲ درصد زیاد، ۳۵/۲ درصد متوسط، ۲۹/۷ درصد کم و ۱۴/۲ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و

برگشت وسایل نقلیه

درصد	تعداد	میزان رضایت از جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و برگشت وسایل نقلیه
۱۴,۲	۵۴	خیلی کم
۲۹,۷	۱۱۳	کم
۳۵,۲	۱۳۴	متوسط
۱۵,۷	۶۰	زیاد
۵,۲	۲۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۱	جمع

بی پاسخ: ۲۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی

در جدول شماره ۴-۲۳۹ میزان رضایت شهروندان از استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی آورده شده است. از این مورد ۶/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۸/۰ درصد زیاد، ۳۹/۲ درصد متوسط، ۲۴/۰ درصد کم و ۱۲/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۳۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی

درصد	تعداد	میزان رضایت از استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی سایل نقلیه
۱۲,۳	۴۷	خیلی کم
۲۴,۰	۹۲	کم
۳۹,۲	۱۵۰	متوسط
۱۸,۰	۶۹	زیاد
۶,۵	۲۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری

در جدول شماره ۴-۲۴۰ میزان رضایت شهروندان از دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری آورده شده است. از این مورد ۵/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۲ درصد زیاد، ۴۰/۲ درصد متوسط، ۲۴/۷ درصد کم و ۱۴/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری

درصد	تعداد	میزان رضایت از دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری
۱۴,۴	۵۵	خیلی کم
۲۴,۷	۹۴	کم
۴۰,۲	۱۵۳	متوسط
۱۵,۲	۵۸	زیاد
۵,۵	۲۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۱	جمع

بی پاسخ: ۲۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها در شهر در جدول شماره ۴-۲۴۱ میزان رضایت شهروندان از وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها در شهر آورده شده است. از این مورد ۵/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۸ درصد زیاد، ۳۳/۲ درصد متوسط، ۲۴/۵ درصد کم و ۲۰/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها

در شهر

درصد	تعداد	میزان رضایت از وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها در شهر
۲۰,۸	۷۹	خیلی کم
۲۴,۵	۹۳	کم
۳۳,۲	۱۲۶	متوسط
۱۵,۸	۶۰	زیاد
۵,۸	۲۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۰	جمع

بی پاسخ: ۲۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی در جدول شماره ۴-۲۴۲ میزان رضایت شهروندان از جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی در شهر آورده شده است. از این مورد ۴/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۱/۵ درصد زیاد، ۳۴/۳ درصد متوسط، ۳۰/۶ درصد کم و ۱۹/۱ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی

درصد	تعداد	میزان رضایت از جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی
۱۹,۱	۷۳	خیلی کم
۳۰,۶	۱۱۷	کم
۳۴,۳	۱۳۱	متوسط
۱۱,۵	۴۴	زیاد
۴,۵	۱۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۸۲	جمع

بی پاسخ: ۲۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد پل‌های روگذر و زیرگذر در سطح شهر
- در جدول شماره ۴-۲۴۳ میزان رضایت شهروندان از تعداد پل‌های روگذر و زیرگذر در سطح شهر در شهر آورده شده است. از این مورد ۵/۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۱/۳ درصد زیاد، ۳۴/۶ درصد متوسط، ۲۶/۷ درصد کم و ۲۲/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.
- جدول شماره ۴-۲۴۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد پل‌های روگذر و زیرگذر در سطح شهر

میزان رضایت از تعداد پل‌های روگذر و زیرگذر در سطح شهر	تعداد	درصد
خیلی کم	۸۶	۲۲,۵
کم	۱۰۲	۲۶,۷
متوسط	۱۳۲	۳۴,۶
زیاد	۴۳	۱۱,۳
خیلی زیاد	۱۹	۵,۰
جمع	۳۸۲	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۲۶

توزیع نظرات شهروندان در مورد خدمات آتش نشانی

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد مراکز و ایستگاه‌های آتش‌نشانی در جدول شماره ۴-۲۴۴ میزان رضایت شهروندان از تعداد مراکز و ایستگاه‌های آتش‌نشانی آورده شده است. از این مورد ۲/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶/۴ درصد زیاد، ۱۸/۳ درصد متوسط، ۴۹/۵ درصد کم و ۲۲/۹ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از تعداد مراکز و ایستگاه‌های آتش‌نشانی

میزان رضایت از تعداد مراکز و ایستگاه‌های آتش‌نشانی	تعداد	درصد
خیلی کم	۵۰	۲۲,۹
کم	۱۰۸	۴۹,۵
متوسط	۴۰	۱۸,۳
زیاد	۱۴	۶,۴
خیلی زیاد	۶	۲,۸
جمع	۲۱۸	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۱۹۰

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از سرعت عمل در ارائه خدمات در جدول شماره ۴-۲۴۵ میزان رضایت شهروندان سرعت عمل در ارائه خدمات آورده شده است. از این مورد ۸/۶ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۱/۲ درصد زیاد، ۳۳/۸ درصد متوسط، ۲۳/۲ درصد کم و ۱۳/۲ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از سرعت عمل در ارائه خدمات

میزان رضایت از سرعت عمل در ارائه خدمات	تعداد	درصد
خیلی کم	۲۰	۱۳,۲
کم	۳۵	۲۳,۲
متوسط	۵۱	۳۳,۸
زیاد	۳۲	۲۱,۲
خیلی زیاد	۱۳	۸,۶
جمع	۱۵۱	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۲۵۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل موردنیاز در جدول شماره ۴-۲۴۶ میزان رضایت شهروندان از کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل موردنیاز آورده شده است. از این مورد ۷/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۹/۱ درصد زیاد، ۴۰/۱ درصد متوسط، ۱۹/۱ درصد کم و ۱۳/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل موردنیاز

درصد	تعداد	میزان رضایت از کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل موردنیاز
۱۳,۸	۲۱	خیلی کم
۱۹,۱	۲۹	کم
۴۰,۱	۶۱	متوسط
۱۹,۱	۲۹	زیاد
۷,۹	۱۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۲	جمع

بی پاسخ: ۲۵۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نحوه ی برخورد و رفتار ماموران در جدول شماره ۴-۲۴۷ میزان رضایت شهروندان از نحوه ی برخورد و رفتار ماموران آورده شده است. از این مورد ۱۵/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۵/۳ درصد زیاد، ۳۳/۳ درصد متوسط، ۱۶/۰ درصد کم و ۱۰/۰ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از نحوه ی برخورد و رفتار ماموران

درصد	تعداد	میزان رضایت از نحوه ی برخورد و رفتار ماموران
۱۰,۰	۱۵	خیلی کم
۱۶,۰	۲۴	کم
۳۳,۳	۵۰	متوسط
۲۵,۳	۳۸	زیاد
۱۵,۳	۲۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۰	جمع

بی پاسخ: ۲۵۸

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از حس مسئولیت پذیری ماموران در جدول شماره ۴-۲۴۸ میزان رضایت شهروندان از حس مسئولیت پذیری ماموران آورده شده است. از این مورد ۱۷/۱ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۷/۰ درصد زیاد، ۳۱/۶ درصد متوسط، ۱۱/۸ درصد کم و ۱۲/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت حس مسئولیت پذیری ماموران

درصد	تعداد	میزان رضایت از حس مسئولیت پذیری ماموران
۱۲,۵	۱۹	خیلی کم
۱۱,۸	۱۸	کم
۳۱,۶	۴۸	متوسط
۲۷,۰	۴۱	زیاد
۱۷,۱	۲۶	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۲	جمع

بی پاسخ: ۲۵۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از سطح مهارت آتش نشانها در جدول شماره ۴-۲۴۹ میزان رضایت شهروندان از سطح مهارت آتش نشانها آورده شده است. از این مورد ۱۷/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۳۲/۵ درصد زیاد، ۳۲/۵ درصد متوسط، ۹/۳ درصد کم و ۸/۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۴۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از سطح مهارت آتش نشانها

درصد	تعداد	میزان رضایت از سطح مهارت آتش نشانها
۸,۶	۱۳	خیلی کم
۹,۳	۱۴	کم
۳۲,۵	۴۹	متوسط
۳۲,۵	۴۹	زیاد
۱۷,۲	۲۶	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۱	جمع

بی پاسخ: ۲۵۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه

در جدول شماره ۴-۲۵۰ میزان رضایت شهروندان از اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه آورده شده است. از این مورد ۱۵/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۴/۸ درصد زیاد، ۳۰/۷ درصد متوسط، ۱۸/۳ درصد کم و ۱۰/۵ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه

درصد	تعداد	میزان رضایت از اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه
۱۰,۵	۱۶	خیلی کم
۱۸,۳	۲۸	کم
۳۰,۷	۴۷	متوسط
۲۴,۸	۳۸	زیاد
۱۵,۷	۲۴	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی
- در جدول شماره ۴-۲۵۱ میزان رضایت شهروندان از دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی (شماره ۱۲۵) آورده شده است. از این مورد ۱۸/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۸/۰ درصد زیاد، ۲۹/۳ درصد متوسط، ۱۲/۷ درصد کم و ۱۱/۳ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی (شماره ۱۲۵)

درصد	تعداد	میزان رضایت از دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی (شماره ۱۲۵)
۱۱,۳	۱۷	خیلی کم
۱۲,۷	۱۹	کم
۲۹,۳	۴۴	متوسط
۲۸,۰	۴۲	زیاد
۱۸,۷	۲۸	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۰	جمع

بی پاسخ: ۲۵۸

توزیع نظرات شهروندان در مورد خدمات آرامستان

• توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات سالن تطهیر

در جدول شماره ۴-۲۵۲ میزان رضایت شهروندان از امکانات سالن تطهیر آورده شده است. از این مورد ۱/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲/۵ درصد زیاد، ۱۰/۵ درصد متوسط، ۲۳/۵ درصد کم و ۱۵/۹ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات سالن تطهیر

درصد	تعداد	میزان رضایت از امکانات سالن تطهیر
۱۵,۹	۶۵	خیلی کم
۲۳,۵	۹۶	کم
۱۰,۵	۴۳	متوسط
۲,۵	۱۰	زیاد
۱,۲	۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۲۱۹	جمع

بی پاسخ: ۱۸۹

• توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی

در جدول شماره ۴-۲۵۳ میزان رضایت شهروندان از دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی آورده شده است. از این مورد ۲/۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۵/۴ درصد زیاد، ۱۳/۷ درصد متوسط، ۱۱/۰ درصد کم و ۵/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی

درصد	تعداد	میزان رضایت از دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی
۵,۴	۲۲	خیلی کم
۱۱,۰	۴۵	کم
۱۳,۷	۵۶	متوسط
۵,۴	۲۲	زیاد
۲,۰	۸	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان‌ها در جدول شماره ۴-۲۵۴ میزان رضایت شهروندان از فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان‌ها آورده شده است. از این مورد ۲/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶/۱ درصد زیاد، ۱۳/۰ درصد متوسط، ۹/۱ درصد کم و ۶/۶ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان‌ها

درصد	تعداد	میزان رضایت از فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان‌ها
۶,۶	۲۷	خیلی کم
۹,۱	۳۷	کم
۱۳,۰	۵۳	متوسط
۶,۱	۲۵	زیاد
۲,۲	۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۱	جمع

بی پاسخ: ۲۵۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام فرآیندهای تدفین متوفی

در جدول شماره ۴-۲۵۵ میزان رضایت شهروندان از اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام فرآیندهای تدفین متوفی آورده شده است. از این مورد ۳/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴/۷ درصد زیاد، ۱۴/۲ درصد متوسط، ۸/۸ درصد کم و ۶/۱ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام

فرآیندهای تدفین متوفی حادثه

درصد	تعداد	میزان رضایت از اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام فرآیندهای تدفین متوفی
۶,۱	۲۵	خیلی کم
۸,۸	۳۶	کم
۱۴,۲	۵۸	متوسط
۴,۷	۱۹	زیاد
۳,۲	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۱	جمع

بی پاسخ: ۲۵۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی مناسب قطعه‌ها جهت تدفین متوفی در جدول شماره ۴-۲۵۶ میزان رضایت شهروندان از جداسازی مناسب قطعه‌ها جهت تدفین متوفی آورده شده است. از این مورد ۳/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶/۹ درصد زیاد، ۱۱/۵ درصد متوسط، ۹/۱ درصد کم و ۶/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از جداسازی مناسب قطعه‌ها جهت تدفین متوفی

درصد	تعداد	میزان رضایت از جداسازی مناسب قطعه‌ها جهت تدفین متوفی
۶,۴	۲۶	خیلی کم
۹,۱	۳۷	کم
۱۱,۵	۴۷	متوسط
۶,۹	۲۸	زیاد
۳,۷	۱۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دریافت هزینه‌ها طبق تعرفه‌های مصوب و قانونی در جدول شماره ۴-۲۵۷ میزان رضایت شهروندان از دریافت هزینه‌ها طبق تعرفه‌های مصوب و قانونی آورده شده است. از این مورد ۲/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۵/۱ درصد زیاد، ۱۴/۰ درصد متوسط، ۸/۱ درصد کم و ۷/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از دریافت هزینه‌ها طبق تعرفه‌های مصوب و

قانونی

درصد	تعداد	میزان رضایت از دریافت هزینه‌ها طبق تعرفه‌های مصوب و قانونی
۷,۴	۲۶	خیلی کم
۸,۱	۳۳	کم
۱۴,۰	۵۲	متوسط
۵,۱	۳۱	زیاد
۲,۷	۱۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۵	جمع

بی پاسخ: ۲۵۳

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی

در جدول شماره ۴-۲۵۸ میزان رضایت شهروندان از طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی آورده شده است. از این مورد ۲/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۵/۱ درصد زیاد، ۱۴/۰ درصد متوسط، ۸/۱ درصد کم و ۷/۴ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی

میزان رضایت از طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی	تعداد	درصد
خیلی کم	۳۰	۷,۴
کم	۳۳	۸,۱
متوسط	۵۷	۱۴,۰
زیاد	۲۱	۵,۱
خیلی زیاد	۱۱	۲,۷
جمع	۱۵۲	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۲۵۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ...

در جدول شماره ۴-۲۵۹ میزان رضایت شهروندان از امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ... آورده شده است. از این مورد ۱/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۵/۴ درصد زیاد، ۱۳/۷ درصد متوسط، ۸/۱ درصد کم و ۸/۸ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۵۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ...

میزان رضایت از امکانات رفاهی در آرامستان	تعداد	درصد
خیلی کم	۳۶	۸,۸
کم	۳۳	۸,۱
متوسط	۵۶	۱۳,۷
زیاد	۲۲	۵,۴
خیلی زیاد	۶	۱,۵
جمع	۱۵۳	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۲۵۵

• توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از بهداشت محیط آرامستان

در جدول شماره ۴-۲۶۰ میزان رضایت شهروندان از بهداشت محیط آرامستان آورده شده است. از این مورد ۱/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۴/۷ درصد زیاد، ۱۳/۷ درصد متوسط، ۹/۳ درصد کم و ۸/۱ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۶۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از بهداشت محیط آرامستان

درصد	تعداد	میزان رضایت از بهداشت محیط آرامستان
۸,۱	۳۳	خیلی کم
۹,۳	۳۸	کم
۱۳,۷	۵۶	متوسط
۴,۷	۱۹	زیاد
۱,۷	۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۳	جمع

بی پاسخ: ۲۵۵

• توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وجود پارکینگ عمومی

در جدول شماره ۴-۲۶۱ میزان رضایت شهروندان از وجود پارکینگ عمومی آورده شده است. از این مورد ۲/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶/۱ درصد زیاد، ۱۱/۰ درصد متوسط، ۱۱/۸ درصد کم و ۶/۹ درصد خیلی کم رضایت دارند.

جدول شماره ۴-۲۶۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از وجود پارکینگ عمومی

درصد	تعداد	میزان رضایت از وجود پارکینگ عمومی
۶,۹	۲۸	خیلی کم
۱۱,۸	۴۸	کم
۱۱,۰	۴۵	متوسط
۶,۱	۲۵	زیاد
۲,۲	۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۵۵	جمع

بی پاسخ: ۲۵۳

توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین نماد هویتی شهر بندرعباس

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین مکان مذهبی شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۶۲ توزیع نظر شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین مکان مذهبی شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان و خبرگان سید مظفر برجسته‌ترین مکان مذهبی شهر بندرعباس می باشد.

جدول شماره ۴-۲۶۲- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین مکان مذهبی شهر بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		برجسته‌ترین مکان مذهبی شهر بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۵۰	۷	۸۶/۴	۲۱۶	امامزاده سید مظفر
۲۱	۳	۶	۱۵	امامزاده پنجعلی
۷	۱	۰/۰۴	۱	امامزاده سید کامل
۰	۰	۱/۲	۳	زیارتگاه شاه محمدتقی
۷	۱	۰/۰۴	۱	گلزار شهدا
۰	۰	۴/۴	۱۱	مسجد اهل سنت
۱۴	۲	۱/۲	۳	مصلی
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۲۵۵	جمع

بی پاسخ: ۱۵۳

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین اثر تاریخی شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۶۳ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین اثر تاریخی شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان و خبرگان معبد هندوها برجسته‌ترین اثر تاریخی شهر بندرعباس می باشد.

جدول شماره ۴-۲۶۳- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین اثر تاریخی شهر بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		مهمترین اثر تاریخی شهر بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۳۵/۷	۵	۶/۴	۱۳	حمام گله داری
۲۱/۴	۳	۱	۲	عمارت کلاه فرنگی
۴۲/۹	۶	۹۲/۶	۱۸۸	معبد هندوها
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۲۰۳	جمع

بی پاسخ: ۱۵۵

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین پارک شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۶۴ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین پارک شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان پارک دباغیان و از نظر خبرگان پارک غدیر برجسته‌ترین پارک شهر بندرعباس می باشد.

جدول شماره ۴-۲۶۴- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین پارک شهر بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		برجسته‌ترین پارک شهر بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰	۰	۱۱/۳	۲	پارک آزادگان
۲۸/۶	۴	۵۰/۹	۹۰	پارک دباغیان
۲۸/۶	۴	۱۴/۱	۲۵	بوستان دولت
۴۲/۸	۶	۱/۱	۲	بوستان غدیر
۰	۰	۰/۰۶	۱	پارک آزادشهر
۰	۰	۱/۱	۲	پارک بانوان
۰	۰	۳۱/۱	۵۵	پارک جنگلی
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۱۷۷	جمع

بی پاسخ: ۲۳۱

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بازار قدیمی شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۶۵ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بازار قدیمی شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان بازار روز و از نظر خبرگان بازار اوزی ها مهمترین بازار قدیمی شهر بندرعباس می باشد.

جدول شماره ۴-۲۶۵- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بازار قدیمی شهر بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		مهمترین بازار قدیمی شهر بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۴۲/۹	۶	۵۴/۳	۱۳۴	بازار روز
۵۷/۱	۸	۳۲/۸	۸۱	بازار اوزی ها
۰	۰	۱/۲	۳	بازاردست فروشان
۰	۰	۴/۹	۱۲	بازار راسته
۰	۰	۱/۲	۳	بازار شهرداری
۰	۰	۲/۸	۷	بازار قدیم
۰	۰	۰/۰۴	۱	بازار ماهی فروشان
۰	۰	۰/۰۴	۱	بازار پشت شهر
۰	۰	۰/۰۴	۱	بازار مرکزی
۰	۰	۰/۰۸	۲	بازار لاری ها
۰	۰	۰/۰۸	۲	بازار یوسفی
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۲۴۷	جمع

بی پاسخ: ۱۶۱

- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین مکان تجاری جدید شهر بندرعباس در جدول شماره ۴-۲۶۶ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین مکان تجاری جدید شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر هر دو گروه بندر مال برجسته‌ترین مکان تجاری جدید شهر بندرعباس قلمداد می‌شود.

جدول شماره ۴-۲۶۶- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد برجسته‌ترین مکان تجاری جدید شهر بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		برجسته‌ترین مکان تجاری جدید شهر بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰	۰	۱۳	۳۱	بازار نگین
۷/۱	۱	۱۵/۱	۳۶	بازار بزرگ
۷۱/۶	۱۰	۵۴/۸	۱۳۱	بندر مال
۰	۰	۰/۰۸	۲	بازار نیلی
۷/۱	۱	۱/۳	۳	بازار ستاره شهر
۱۴/۲	۲	۱۰/۹	۲۶	بازار سی تی ستر
۰	۰	۱/۳	۳	بازار ستاره جنوب
۰	۰	۲/۹	۷	بازار زیتون
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۳۳۶	جمع

بی پاسخ: ۷۲

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین ساختمان سازمان یا اداره بندرعباس از لحاظ معماری و شهرسازی

در جدول شماره ۴-۲۶۷ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین ساختمان سازمان یا اداره بندرعباس از لحاظ معماری و شهرسازی آورده شده است. از نظر شهروندان ساختمان استانداری و از نظر خبرگان ساختمان دانشگاه آزاد مهمترین ساختمان سازمان یا اداره بندرعباس از لحاظ معماری و شهرسازی می باشد.

جدول شماره ۴-۲۶۷- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین ساختمان سازمان یا اداره بندرعباس از

لحاظ معماری و شهرسازی

مهمترین ساختمان سازمان یا اداره بندرعباس از لحاظ معماری و شهرسازی		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
		درصد	تعداد	درصد	تعداد
استانداری		۴۶/۳	۶۹	۱	۷/۱
فرمانداری		۱/۳	۲	۰	۰
اداره برق		۰/۰۷	۱	۰	۰
فرهنگ و ارشاد		۰/۰۷	۱	۰	۰
امورخیریه		۰/۰۷	۱	۰	۰
بانک ملی		۲	۳	۰	۰
پارک غلم و فناوری		۰/۰۷	۱	۰	۰
دادگستری		۲	۳	۰	۰
دانشگاه آزاد		۱۴/۱	۲۱	۷	۵۰
شهرداری		۲۶/۸	۴۰	۰	۰
صدا و سیما		۱/۳	۲	۰	۰
کتابخانه مرکزی		۰/۰۷	۱	۰	۰
هدیش		۰/۰۷	۱	۰	۰
مجتمع قضایی		۰/۰۷	۱	۰	۰
نظام مهندسی		۱/۳	۲	۶	۴۲/۹
جمع		۱۰۰	۱۴۹	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۲۵۹

- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بافت قدیم شهر بندرعباس (دارای هویت تاریخی)

در جدول شماره ۴-۲۶۸ توزیع نظرات نظر شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بافت قدیم شهر بندرعباس (دارای هویت تاریخی) آورده شده است. از نظر هر دو گروه محله سورو مهمترین بافت قدیم شهر بندرعباس (دارای هویت تاریخی) می باشد.

جدول شماره ۴-۲۶۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد مهمترین بافت قدیم شهر بندرعباس (دارای هویت تاریخی)

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		مهمترین بافت قدیم شهر بندرعباس (دارای هویت تاریخی)
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰	۰	۱۳/۴	۱۳	خواجه عطا
۰	۰	۱	۱	دوهزار
۶۴/۳	۹	۵۴/۶	۵۳	سورو
۳۵/۷	۵	۹/۳	۹	پشت شهر
۰	۰	۱	۱	شهناز
۰	۰	۵/۲	۵	کارگزاری
۰	۰	۳/۱	۳	کمربندی
۰	۰	۳/۱	۳	اوزیها
۰	۰	۳/۱	۳	نایبند
۰	۰	۶/۲	۶	نخل ناخدا
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۹۷	جمع

بی پاسخ: ۳۱۱

- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بافت جدید شهر بندرعباس به عنوان سمبل شهرسازی

در جدول شماره ۴-۲۶۹ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بافت جدید شهر بندرعباس به عنوان سمبل شهرسازی آورده شده است. از نظر هر دو گروه منطقه گلشهر مهمترین بافت جدید شهر بندرعباس به عنوان سمبل شهرسازی می باشد.

جدول شماره ۴-۲۶۹- توزیع نظر شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین بافت جدید بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		مهمترین بافت جدید شهر بندرعباس به عنوان سمبل شهرسازی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰	۰	۱۲/۴	۳۱	بهشت بندر
۰	۰	۱۶/۸	۴۲	اتوبوسرانی
۵۰	۷	۳۹/۶	۹۹	گلشهر
۳۵/۷	۵	۲۲/۴	۵۶	کوی فرهنگیان
۱۴/۳	۲	۴	۱۰	داماهی
۰	۰	۴/۸	۱۲	دانشگاه
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۲۵۰	مجموع

بی پاسخ: ۱۵۸

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد باهویت ترین میدان شهری بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۰ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد باهویت ترین میدان شهری بندرعباس آورده شده است. از نظر هر دو گروه میدان یادبود باهویت ترین میدان شهری بندرعباس است.

جدول شماره ۴-۲۷۰- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد باهویت ترین میدان شهری بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		باهویت ترین میدان شهری بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۷۸/۶	۱۱	۳۷/۶	۱۲۴	یادبود
۰	۰	۳/۹	۱۳	میدان ۲۲ بهمن
۰	۰	۸/۲	۲۷	۱۷ شهریور
۰	۰	۰/۰۳	۱	۱۲ فروردین
۰	۰	۳/۹	۱۳	۹ دی
۰	۰	۱۸/۲	۶۰	برق
۰	۰	۰/۰۹	۳	اتوتاج
۲۱/۴	۳	۱۴/۸	۴۹	پارک شهر
۰	۰	۴/۸	۱۶	شهربانی
۰	۰	۱/۲	۴	صادقیه
۰	۰	۰/۰۹	۳	قدس
۰	۰	۳/۶	۱۲	سه راه برق
۰	۰	۱/۵	۵	میدان دانشگاه
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۳۳۰	مجموع

بی پاسخ: ۷۸

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین سوغات شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۱ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین سوغات شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ماهی و از نظر خبرگان صنایع دستی مهمترین سوغات شهر بندرعباس می باشد.

جدول شماره ۴-۲۷۱- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین سوغات شهر بندرعباس

مهمترین سوغات شهر بندرعباس		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
انبه		۲۸	۱۷/۶	۱	۷/۱
خرما		۱۷	۱۰/۷	۱	۷/۱
لیمو		۸	۵	۰	۰
ماهی		۵۱	۳۲/۱	۰	۰
میگو		۱۶	۱۰/۱	۰	۰
حصیر بافی		۱	۰/۰۶	۰	۰
ارده		۱	۰/۰۶	۰	۰
تزئینات صدف		۱	۰/۰۶	۰	۰
سوراغ		۲	۱/۳	۰	۰
مهیاه		۴	۲/۵	۳	۲۱/۴
صنایع دستی		۳	۱/۹	۹	۶۴/۳
کلوچه شیرین		۱	۰/۰۶	۰	۰
ترشی		۲۲	۱۳/۸	۰	۰
نون تومشی		۳	۱/۹	۰	۰
خرما شیره		۱	۰/۰۶	۰	۰
جمع		۱۵۹	۱۰۰	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۲۴۹

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین مفاخر و بزرگان شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۲ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین مفاخر و بزرگان شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان محمدعلی بهمنی و از نظر خبرگان احمد دانشمند مهمترین مفاخر و بزرگان شهر بندرعباس هستند.

جدول شماره ۴-۲۷۲- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد مهمترین مفاخر و بزرگان شهر بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		مهمترین مفاخر و بزرگان شهر بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۷/۱	۱	۲۵/۴	۳۲	ناصر عبدالهی
۷/۱	۱	۵۴	۶۸	محمدعلی بهمنی
۰	۰	۱۳/۵	۱۷	خالو کریم
۰	۰	۷/۱	۹	رضا صادقی
۱۴/۳	۲	۰	۰	محمد علی سدید السلطنه کبابی
۷/۱	۱	۰	۰	ابراهیم منصفی
۱۴/۳	۲	۰	۰	شیخ عبدالله گله داری
۲۱/۴	۳	۰	۰	عبدالمجید ارفعی
۲۸/۶	۴	۰	۰	احمد دانشمند
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۱۲۶	جمع

بی پاسخ: ۲۸۲

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد دیدنی ترین مکان شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۳ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد دیدنی ترین مکان شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان و خبرگان ساحل دریای بندرعباس مهمترین مکانی دیدنی شهر بندرعباس می باشد.

جدول شماره ۴-۲۷۳- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد دیدنی ترین مکان شهر بندرعباس

از نظر خبرگان		از نظر افکار عمومی		دیدنی ترین مکان شهر بندرعباس
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۷۸/۶	۱۱	۴۸/۱	۱۱۵	ساحل دریا
۱۴/۳	۲	۲۰/۱	۴۸	آبگرم گنو
۷/۱	۱	۵	۱۲	معبد هندوها
۰	۰	۳/۳	۸	امامزاده سید مظفر
۰	۰	۲/۵	۶	پارک جنگلی
۰	۰	۰/۰۲	۵	پارک دباغیان
۰	۰	۱۰/۹	۲۶	بندر مال
۰	۰	۷/۹	۱۹	امامزاده پنجعلی
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۲۳۹	جمع

بی پاسخ: ۱۶۹

توزیع نظرات شهروندان در خصوص میزان همخوانی سازه های شهری با تاریخ و فرهنگ

شهر بندرعباس

- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ

بومی در مکان های تاریخی شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۴ توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان های تاریخی شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۱/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۷/۲ درصد زیاد، ۴۳/۶ درصد متوسط، ۲۵/۴ درصد کم و ۲۲/۳ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۱۴/۳ درصد زیاد، ۷۱/۴ درصد متوسط و ۱۴/۳ درصد کم از این المان های بومی در مکان های تاریخی شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۷۴- توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با

فرهنگ و تاریخ بومی در مکان های تاریخی شهر بندرعباس

میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
بومی در مکان های تاریخی شهر بندرعباس		درصد	تعداد	درصد	تعداد
خیلی کم		۲۲,۳	۶۵	۰	۰
کم		۲۵,۴	۷۴	۱۴/۳	۲
متوسط		۴۳,۶	۱۲۷	۷۱/۴	۱۰
زیاد		۷,۲	۲۱	۱۴/۳	۲
خیلی زیاد		۱,۴	۴	۰	۰
جمع		۱۰۰	۲۹۱	۱۰۰	۱۴

بی پاسخ: ۱۱۷

- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ

بومی در مکان های مذهبی شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۵ توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان های مذهبی شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۳/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۴ درصد زیاد، ۴۱/۳ درصد متوسط، ۲۶/۱ درصد کم و ۱۶/۵ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۷/۱ درصد زیاد، ۴۲/۹ درصد متوسط، ۴۲/۹ درصد کم و ۷/۱ درصد خیلی کم از این المان های بومی در مکان های مذهبی شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۷۵- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با

فرهنگ و تاریخ بومی در مکانهای مذهبی شهر بندرعباس

میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان های مذهبی شهر بندرعباس		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۶۵	۱۶,۵	۱	۷/۱	خیلی کم	
۱۰۳	۲۶,۱	۶	۴۲/۹	کم	
۱۶۳	۴۱,۳	۶	۴۲/۹	متوسط	
۴۹	۱۲,۴	۱	۷/۱	زیاد	
۱۵	۳,۸	۰	۰	خیلی زیاد	
۳۹۵	۱۰۰	۱۴	۱۰۰	جمع	

بی پاسخ: ۱۳

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ

بومی در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۶ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۴/۶ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۱/۷ درصد زیاد، ۴۰/۱ درصد متوسط، ۲۷/۴ درصد کم و ۱۶/۲ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۱۴/۳ درصد متوسط، ۷۱/۴ درصد کم و ۱۴/۳ درصد خیلی کم از این المان های بومی در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۷۶- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با

فرهنگ و تاریخ بومی در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس

میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۶۴	۱۶,۲	۲	۱۴/۳	خیلی کم	
۱۰۸	۲۷,۴	۱۰	۷۱/۴	کم	
۱۵۸	۴۰,۱	۲	۱۴/۳	متوسط	
۴۶	۱۱,۷	۰	۰	زیاد	
۱۸	۴,۶	۰	۰	خیلی زیاد	
۳۹۴	۱۰۰	۱۴	۱۰۰	جمع	

بی پاسخ: ۱۴

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در پارک ها و فضای سبز شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۷ توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در پارک ها و فضای سبز شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۳/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۱ درصد زیاد، ۴۲/۰ درصد متوسط، ۲۹/۹ درصد کم و ۱۴/۴ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۷۱/۴ درصد متوسط و ۲۸/۶ درصد کم از این المان های بومی در پارک ها و فضای سبز شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۷۷- توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با

فرهنگ و تاریخ بومی در پارک ها و فضای سبز شهر بندرعباس

میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در پارک ها و فضای سبز شهر بندرعباس		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
		درصد	تعداد	درصد	تعداد
خیلی کم		۱۴,۴	۵۷	۰	۰
کم		۲۹,۹	۱۱۸	۴	۲۸/۶
متوسط		۴۲,۰	۱۶۶	۱۰	۷۱/۴
زیاد		۱۰,۱	۴۰	۰	۰
خیلی زیاد		۳,۵	۱۴	۰	۰
جمع		۱۰۰	۳۹۴	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۱۴

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در خیابان ها و میادین شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۸ توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در خیابان ها و میادین شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۳/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۰/۱ درصد زیاد، ۴۳/۴ درصد متوسط، ۲۶/۸ درصد کم و ۱۶/۴ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۸۵/۷ درصد متوسط و ۱۴/۳ درصد کم از این المان های بومی در خیابان ها و میادین شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۷۸- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با

فرهنگ و تاریخ بومی در خیابان ها و میادین شهر بندرعباس

میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در خیابان ها و میادین شهر بندرعباس		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی کم		۶۵	۱۶,۴	۰	۰
کم		۱۰۶	۲۶,۸	۲	۱۴/۳
متوسط		۱۷۲	۴۳,۴	۱۲	۸۵/۷
زیاد		۴۰	۱۰,۱	۰	۰
خیلی زیاد		۱۳	۳,۳	۰	۰
جمع		۳۹۶	۱۰۰	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۱۲

• توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ

بومی در نمای ساختمان های مسکونی شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۷۹ توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان های مسکونی شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۲/۵ درصد به میزان خیلی زیاد، ۸/۹ درصد زیاد، ۳۹/۳ درصد متوسط، ۲۹/۹ درصد کم و ۱۹/۳ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۲۱/۱ درصد کم و ۷۸/۶ درصد خیلی کم از این المان های بومی در نمای ساختمان های مسکونی شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۷۹- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب

با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان های مسکونی بندرعباس

میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان های مسکونی شهر بندرعباس		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی کم		۷۶	۱۹,۳	۱۱	۷۸/۶
کم		۱۱۸	۲۹,۹	۳	۲۱/۱
متوسط		۱۵۵	۳۹,۳	۰	۰
زیاد		۳۵	۸,۹	۰	۰
خیلی زیاد		۱۰	۲,۵	۰	۰
جمع		۳۹۴	۱۰۰	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۱۴

- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان ادارات و سازمان های شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۸۰ توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان ادارات و سازمان های شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۲/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۹/۴ درصد زیاد، ۴۰/۳ درصد متوسط، ۲۶/۵ درصد کم و ۲۰/۷ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۲۸/۶ درصد کم و ۷۱/۴ درصد خیلی کم از این المان های بومی در نمای ساختمان ادارات و سازمان های شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۸۰- توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان ادارات و سازمان های شهر بندرعباس

میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
در نمای ساختمان ادارات و سازمان های شهر بندرعباس		تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی کم		۸۱	۲۰,۷	۱۰	۷۱/۴
کم		۱۰۴	۲۶,۵	۴	۲۸/۶
متوسط		۱۵۸	۴۰,۳	۰	۰
زیاد		۳۷	۹,۴	۰	۰
خیلی زیاد		۱۱	۲,۸	۰	۰
جمع		۳۹۲	۱۰۰	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۱۶

- توزیع نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان های ورزشی و ورزشگاه های شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۸۱ توزیع نظرات نظرات شهروندان و خبرگان در مورد میزان استفاده از المان های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان های ورزشی و ورزشگاه های شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهروندان ۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۱/۴ درصد زیاد، ۳۵/۵ درصد متوسط، ۳۰/۲ درصد کم و ۱۹/۸ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۳۵/۷ درصد کم و ۶۴/۳ درصد خیلی کم از این المان های بومی در مکان های ورزشی و ورزشگاه های شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۸۱- توزیع نظرات شهرت‌ها و خبرگان در مورد میزان استفاده از آلمان‌ها متناسب با

فرهنگ و تاریخ بومی در مکان‌های ورزشی و ورزشگاه‌های شهر بندرعباس

میزان استفاده از آلمان‌ها متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
در مکان‌های ورزشی و ورزشگاه‌های شهر بندرعباس		تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی کم		۷۸	۱۹٫۸	۹	۶۴/۳
کم		۱۱۹	۳۰٫۲	۵	۳۵/۷
متوسط		۱۴۰	۳۵٫۵	۰	۰
زیاد		۴۵	۱۱٫۴	۰	۰
خیلی زیاد		۱۲	۳٫۰	۰	۰
جمع		۳۹۴	۱۰۰٫۰	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۱۴

• توزیع نظرات شهرت‌ها و خبرگان در مورد میزان استفاده از آلمان‌ها متناسب با فرهنگ و تاریخ

بومی در مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۸۲ توزیع نظرات شهرت‌ها و خبرگان در مورد میزان استفاده از آلمان‌ها متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس آورده شده است. از نظر شهرت‌ها و خبرگان ۴/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۹/۹ درصد زیاد، ۳۱/۹ درصد متوسط، ۳۳/۷ درصد کم و ۲۰/۳ درصد خیلی کم و از نظر خبرگان ۷/۱ درصد زیاد، ۲۱/۴ درصد متوسط، ۲۱/۴ درصد کم و ۵۰ درصد خیلی کم از این آلمان‌ها بومی در مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۸۲- توزیع نظرات شهرت‌ها و خبرگان در مورد میزان استفاده از آلمان‌ها متناسب با

فرهنگ و تاریخ بومی در مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس

میزان استفاده از آلمان‌ها متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی		از نظر افکار عمومی		از نظر خبرگان	
در مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس		تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی کم		۸۰	۲۰٫۳	۷	۵۰
کم		۱۳۳	۳۳٫۷	۳	۲۱/۴
متوسط		۱۲۶	۳۱٫۹	۳	۲۱/۴
زیاد		۳۹	۹٫۹	۱	۷/۱
خیلی زیاد		۱۷	۴٫۳	۰	۰
جمع		۳۹۵	۱۰۰	۱۴	۱۰۰

بی پاسخ: ۱۳

توزیع نظرات شهروندان در مورد تصویر ذهنی از شهر بندرعباس

- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی

در جدول شماره ۴-۲۸۳ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی آورده شده است. بر این اساس ۹/۱ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۴ درصد زیاد، ۳۸/۸ درصد متوسط، ۱۸/۱ درصد کم و ۱۸/۴ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی می باشد.

جدول شماره ۴-۲۸۳- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی

بندرعباس یک مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی	تعداد	درصد
خیلی کم	۷۳	۱۸,۴
کم	۷۲	۱۸,۱
متوسط	۱۵۴	۳۸,۸
زیاد	۶۱	۱۵,۴
خیلی زیاد	۳۶	۹,۱
جمع	۳۹۷	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۱۱

- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران خارجی

در جدول شماره ۴-۲۸۴ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران خارجی آورده شده است. بر این اساس ۱۱/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۹/۱ درصد زیاد، ۳۹/۵ درصد متوسط، ۱۸/۹ درصد کم و ۱۱/۴ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران خارجی می باشد.

جدول شماره ۴-۲۸۴- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد گردشگری جذاب و

مهیج برای گردشگران خارجی

بندرعباس یک مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران خارجی	تعداد	درصد
خیلی کم	۴۶	۱۱,۴
کم	۷۶	۱۸,۹
متوسط	۱۵۹	۳۹,۵
زیاد	۷۷	۱۹,۱
خیلی زیاد	۴۵	۱۱,۲
جمع	۴۰۳	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۵

- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد امن برای گردشگران خارجی در جدول شماره ۴-۲۸۵ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد امن برای گردشگران خارجی آورده شده است. بر این اساس ۱۳/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۸/۹ درصد زیاد، ۳۸/۵ درصد متوسط، ۱۷/۱ درصد کم و ۱۲/۴ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس مقصد امن برای گردشگران خارجی می باشد.

جدول شماره ۴-۲۸۵- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد امن برای گردشگران

خارجی

بندرعباس یک مقصد گردشگری امن برای گردشگران خارجی	تعداد	درصد
خیلی کم	۵۰	۱۲,۴
کم	۶۹	۱۷,۱
متوسط	۱۵۵	۳۸,۵
زیاد	۷۶	۱۸,۹
خیلی زیاد	۵۳	۱۳,۲
جمع	۴۰۳	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۵

- توزیع نظرات شهروندان در خصوص وجود پارک ها و مناظر طبیعی متعدد در بندرعباس
- در جدول شماره ۴-۲۸۶ توزیع نظرات شهروندان در خصوص وجود پارک ها و مناظر طبیعی متعدد در بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۷/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۹/۹ درصد زیاد، ۴۰/۷ درصد متوسط، ۱۸/۹ درصد کم و ۱۲/۹ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که پارک ها و مناظر طبیعی متعدد در بندرعباس وجود دارد.

جدول شماره ۴-۲۸۶- توزیع نظرات شهروندان در خصوص وجود پارک ها و مناظر طبیعی متعدد در بندرعباس

درصد	تعداد	وجود پارک ها و مناظر طبیعی متعدد در بندرعباس
۱۲,۹	۵۲	خیلی کم
۱۸,۹	۷۶	کم
۴۰,۷	۱۶۴	متوسط
۱۹,۹	۸۰	زیاد
۷,۷	۳۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۳	جمع

بی پاسخ: ۵

- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی با فرهنگ ها و سنت های جذاب و جالب

در جدول شماره ۴-۲۸۷ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی با فرهنگ ها و سنت های جذاب و جالب آورده شده است. بر این اساس ۱۰/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۱/۴ درصد زیاد، ۳۷/۹ درصد متوسط، ۱۹/۸ درصد کم و ۱۰/۱ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس مقصدی با فرهنگ ها و سنت های جذاب و جالب می باشد.

جدول شماره ۴-۲۸۷- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی با فرهنگ ها و سنت

های جذاب و جالب

درصد	تعداد	بندرعباس مقصدی با فرهنگ ها و سنت های جذاب و جالب
۱۰,۱	۴۰	خیلی کم
۱۹,۸	۷۹	کم
۳۷,۹	۱۵۱	متوسط
۲۱,۴	۸۵	زیاد
۱۰,۸	۴۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۹۸	جمع

بی پاسخ: ۱۰

- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی مناسب برای استراحت و تفریح

در جدول شماره ۴-۲۸۸ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصد مناسبی برای استراحت و تفریح آورده شده است. بر این اساس ۱۰/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۳/۴ درصد زیاد، ۳۴/۱ درصد متوسط، ۲۱/۹ درصد کم و ۹/۵ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس مقصد مناسبی برای استراحت و تفریح می باشد.

جدول شماره ۴-۲۸۸- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی مناسب برای

استراحت و تفریح

درصد	تعداد	بندرعباس مقصدی مناسب برای استراحت و تفریح
۹,۵	۳۸	خیلی کم
۲۱,۹	۸۸	کم
۳۴,۱	۱۳۷	متوسط
۲۳,۴	۹۴	زیاد
۱۰,۹	۴۴	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر تجاری
- در جدول شماره ۴-۲۸۹ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر تجاری آورده شده است. بر این اساس ۲۰/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۵/۷ درصد زیاد، ۳۳/۲ درصد متوسط، ۱۳/۷ درصد کم و ۷/۰ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس به عنوان شهر تجاری می باشد.

جدول شماره ۴-۲۸۹- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر تجاری

درصد	تعداد	تصور بندرعباس به عنوان شهر تجاری
۷,۰	۲۸	خیلی کم
۱۳,۷	۵۵	کم
۳۳,۲	۱۳۳	متوسط
۲۵,۷	۱۰۳	زیاد
۲۰,۴	۸۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۱	جمع

بی پاسخ: ۷

• توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر گردشگری

در جدول شماره ۴-۲۹۰ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر گردشگری آورده شده است. بر این اساس ۱۵/۰ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۱/۸ درصد زیاد، ۳۳/۸ درصد متوسط، ۱۸/۳ درصد کم و ۱/۳ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس به عنوان شهر گردشگری می باشد.

جدول شماره ۴-۲۹۰- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر گردشگری

درصد	تعداد	تصور بندرعباس به عنوان شهر گردشگری
۱۱,۳	۴۵	خیلی کم
۱۸,۳	۷۳	کم
۳۳,۸	۱۳۵	متوسط
۲۱,۸	۸۷	زیاد
۱۵,۰	۶۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

• توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر صنعتی

در جدول شماره ۴-۲۹۱ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر صنعتی آورده شده است. بر این اساس ۱۴/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۷/۱ درصد زیاد، ۳۵/۳ درصد متوسط، ۱۴/۵ درصد کم و ۸/۳ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس به عنوان شهر صنعتی می باشد.

جدول شماره ۴-۲۹۱- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر صنعتی

درصد	تعداد	تصور بندرعباس به عنوان شهر صنعتی
۸,۳	۳۳	خیلی کم
۱۴,۵	۵۸	کم
۳۵,۳	۱۴۱	متوسط
۲۷,۱	۱۰۸	زیاد
۱۴,۸	۵۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۹۹	جمع

بی پاسخ: ۹

• توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر مهاجرپذیر

در جدول شماره ۴-۲۹۲ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر مهاجرپذیر آورده شده است. بر این اساس ۲۲/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۴/۱ درصد زیاد، ۲۸/۹ درصد متوسط، ۱۴/۷ درصد کم و ۱۰/۰ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس به عنوان شهر مهاجرپذیر می باشد.

جدول شماره ۴-۲۹۲- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان شهر مهاجرپذیر

درصد	تعداد	تصور بندرعباس به عنوان شهر مهاجرپذیر
۱۰,۰	۴۰	خیلی کم
۱۴,۷	۵۹	کم
۲۸,۹	۱۱۶	متوسط
۲۴,۱	۹۷	زیاد
۲۲,۴	۹۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

• توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی برای سکونت دائمی

در جدول شماره ۴-۲۹۳ توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی برای سکونت دائمی آورده شده است. بر این اساس ۲۰/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۲/۳ درصد زیاد، ۳۶/۳ درصد متوسط، ۱۲/۸ درصد کم و ۸/۵ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند که بندرعباس به عنوان مقصدی برای سکونت دائمی می باشد.

جدول شماره ۴-۲۹۳- توزیع نظرات شهروندان در خصوص تصور بندرعباس به عنوان مقصدی برای سکونت دائمی

درصد	تعداد	تصور بندرعباس به عنوان مقصدی برای سکونت دائمی
۸,۵	۳۴	خیلی کم
۱۲,۸	۵۱	کم
۳۶,۳	۱۴۵	متوسط
۲۲,۳	۸۹	زیاد
۲۰,۳	۸۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر عوامل مختلف در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی راحت به خدمات آموزشی (مدارس، مهدکودک و مراکز آموزشی) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۹۴ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی راحت به خدمات آموزشی (مدارس، مهدکودک و مراکز آموزشی) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۳/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۸/۷ درصد زیاد، ۳۶/۶ درصد متوسط، ۱۸/۲ درصد کم و ۱۲/۷ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که دسترسی راحت به خدمات آموزشی (مدارس، مهدکودک و مراکز آموزشی) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۲۹۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی راحت به خدمات آموزشی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر دسترسی راحت به خدمات آموزشی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۲,۷	۵۱	خیلی کم
۱۸,۲	۷۳	کم
۳۶,۶	۱۴۷	متوسط
۱۸,۷	۷۵	زیاد
۱۳,۹	۵۶	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات درمانی (پزشک متخصص، درمانگاه، بیمارستان مجهز و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۹۵ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات درمانی (پزشک متخصص، درمانگاه، بیمارستان مجهز و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۱/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۸/۲ درصد زیاد، ۳۹/۱ درصد متوسط، ۱۷/۲ درصد کم و ۱۳/۷ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که دسترسی به خدمات درمانی (پزشک متخصص، درمانگاه، بیمارستان مجهز و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۲۹۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات درمانی در تمایل به ماندن در شهر

بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر دسترسی به خدمات درمانی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۳,۷	۵۵	خیلی کم
۱۷,۲	۶۹	کم
۳۹,۱	۱۵۷	متوسط
۱۸,۲	۷۳	زیاد
۱۱,۷	۴۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی (پارک، سینما، شهربازی، کافه، رستوران و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۹۶ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی (پارک، سینما، شهربازی، کافه، رستوران و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۹/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۲/۳ درصد زیاد، ۳۶/۴ درصد متوسط، ۱۸/۸ درصد کم و ۱۲/۶ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی (پارک، سینما، شهربازی، کافه، رستوران و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۲۹۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی در تمایل به ماندن

در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۲,۶	۵۱	خیلی کم
۱۸,۸	۷۶	کم
۳۶,۴	۱۴۷	متوسط
۲۲,۳	۹۰	زیاد
۹,۹	۴۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۴	جمع

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات ورزشی (ورزشگاه، باشگاه، استخر و ...)

در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۹۷ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات ورزشی (ورزشگاه، باشگاه، استخر و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۸/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۹ درصد زیاد، ۴۰/۷ درصد متوسط، ۲۲/۱ درصد کم و ۱۲/۲ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که دسترسی به امکانات ورزشی (ورزشگاه، باشگاه، استخر و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۲۹۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به امکانات ورزشی در تمایل به ماندن در شهر

بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر دسترسی به امکانات ورزشی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۲,۲	۴۹	خیلی کم
۲۲,۱	۸۹	کم
۴۰,۷	۱۶۴	متوسط
۱۶,۹	۶۸	زیاد
۸,۲	۳۳	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۳	جمع

بی پاسخ: ۵

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی،

میوه،فروشی، فروشگاههای زنجیره‌ای و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۹۸ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی، میوه،فروشی، فروشگاههای زنجیره‌ای و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۱/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۵/۴ درصد زیاد، ۳۸/۶ درصد متوسط، ۱۵/۷ درصد کم و ۹/۰ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی، میوه،فروشی، فروشگاههای زنجیره‌ای و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۲۹۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید در

تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۹,۰	۳۶	خیلی کم
۱۵,۷	۶۳	کم
۳۸,۶	۱۵۵	متوسط
۲۵,۴	۱۰۲	زیاد
۱۱,۲	۴۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

• توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات ایمنی و امنیت (نیروی انتظامی، آتش

نشانی و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۲۹۹ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات ایمنی و امنیت (نیروی انتظامی، آتش نشانی و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۰/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۱/۸ درصد زیاد، ۳۸/۰ درصد متوسط، ۱۹/۹ درصد کم و ۹/۹ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که دسترسی به خدمات ایمنی و امنیت (نیروی انتظامی، آتش نشانی و ...) در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۲۹۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر دسترسی به خدمات ایمنی و انتظامی در تمایل به ماندن

در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر دسترسی به خدمات ایمنی و انتظامی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۹,۹	۴۰	خیلی کم
۱۹,۹	۸۰	کم
۳۸,۰	۱۵۳	متوسط
۲۱,۸	۸۸	زیاد
۱۰,۴	۴۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۳	جمع

بی پاسخ: ۵

• توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر شرایط آب و هوایی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۰ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر شرایط آب و هوایی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۷/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۹/۲ درصد زیاد، ۲۹/۷ درصد متوسط، ۲۴/۴ درصد کم و ۱۹/۵ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که شرایط آب و هوایی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر شرایط آب و هوایی در تمایل به ماندن در شهر

بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر شرایط آب و هوایی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۹,۵	۷۸	خیلی کم
۲۴,۴	۹۸	کم
۲۹,۷	۱۱۹	متوسط
۱۹,۲	۷۷	زیاد
۷,۲	۲۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۱	جمع

بی پاسخ: ۷

• توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت درآمد در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۱ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت درآمد در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۰/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۹/۷ درصد زیاد، ۳۶/۷ درصد متوسط، ۱۸/۰ درصد کم و ۱۵/۵ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که وضعیت درآمد در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت درآمد در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر وضعیت درآمد در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۵,۵	۶۲	خیلی کم
۱۸,۰	۷۲	کم
۳۶,۷	۱۴۷	متوسط
۱۹,۷	۷۹	زیاد
۱۰,۲	۴۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۱	جمع

بی پاسخ: ۷

- توزیع نظر شهروندان در مورد تاثیر قیمت خرید و اجاره مسکن در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس در جدول شماره ۴-۳۰۲ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر قیمت خرید و اجاره مسکن در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۲۰/۳ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۲/۶ درصد زیاد، ۳۰/۴ درصد متوسط، ۱۸/۳ درصد کم و ۱۸/۳ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که قیمت خرید و اجاره مسکن در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر قیمت خرید و اجاره مسکن در تمایل به ماندن در شهر

بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر قیمت خرید و اجاره مسکن در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۸,۳	۷۴	خیلی کم
۱۸,۳	۷۴	کم
۳۰,۴	۱۲۳	متوسط
۱۲,۶	۵۱	زیاد
۲۰,۳	۸۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۴	جمع

بی پاسخ: ۴

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت اشتغال در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس در جدول شماره ۴-۳۰۳ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت اشتغال در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۴/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۴/۷ درصد زیاد، ۳۳/۶ درصد متوسط، ۱۸/۴ درصد کم و ۱۸/۴ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که وضعیت اشتغال در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت اشتغال در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر وضعیت اشتغال در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۸,۴	۷۴	خیلی کم
۱۸,۴	۷۴	کم
۳۳,۶	۱۳۵	متوسط
۱۴,۷	۵۹	زیاد
۱۴,۹	۶۰	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

• توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر هزینه های زندگی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۴ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر هزینه های زندگی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۳۱/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۵ درصد زیاد، ۲۶/۲ درصد متوسط، ۱۰/۲ درصد کم و ۱۶/۷ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که هزینه های زندگی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر هزینه های زندگی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

تاثیر هزینه های زندگی در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس	تعداد	درصد
خیلی کم	۶۷	۱۶,۷
کم	۴۱	۱۰,۲
متوسط	۱۰۵	۲۶,۲
زیاد	۶۲	۱۵,۵
خیلی زیاد	۱۲۶	۳۱,۴
جمع	۴۰۱	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۷

• توزیع نظر شهروندان در مورد تاثیر وضعیت نظافت و بهداشت شهر در تمایل به ماندن در بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۵ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت نظافت و بهداشت شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۳/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۳/۹ درصد زیاد، ۲۹/۴ درصد متوسط، ۱۸/۴ درصد کم و ۲۴/۴ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که وضعیت نظافت و بهداشت شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر وضعیت نظافت و بهداشت شهر در تمایل به ماندن در

شهر بندرعباس

تاثیر وضعیت نظافت و بهداشت شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس	تعداد	درصد
خیلی کم	۹۸	۲۴,۴
کم	۷۴	۱۸,۴
متوسط	۱۱۸	۲۹,۴
زیاد	۵۶	۱۳,۹
خیلی زیاد	۵۶	۱۳,۹
جمع	۴۰۲	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۶ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۰/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۵ درصد زیاد، ۴۴/۴ درصد متوسط، ۱۴/۲ درصد کم و ۱۴/۷ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان در تمایل

به ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۴,۷	۵۹	خیلی کم
۱۴,۲	۵۷	کم
۴۴,۴	۱۷۸	متوسط
۱۶,۵	۶۶	زیاد
۱۰,۲	۴۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۱	جمع

بی پاسخ: ۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۷ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۶/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۱/۴ درصد زیاد، ۴۱/۶ درصد متوسط، ۱۲/۵ درصد کم و ۸/۲ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل به

ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۸,۲	۳۳	خیلی کم
۱۲,۵	۵۰	کم
۴۱,۶	۱۶۷	متوسط
۲۱,۴	۸۶	زیاد
۱۶,۲	۶۵	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۱	جمع

بی پاسخ: ۷

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر زیبایی سیما و فضای شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۸ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر زیبایی سیما و فضای شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۱/۱ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۲ درصد زیاد، ۴۴/۱ درصد متوسط، ۱۷/۲ درصد کم و ۱۱/۴ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که زیبایی سیما و فضای شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر زیبایی سیما و فضای شهری در تمایل به ماندن در شهر

بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر زیبایی سیما و فضای شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۱,۴	۴۵	خیلی کم
۱۷,۲	۶۸	کم
۴۴,۱	۱۷۴	متوسط
۱۶,۲	۶۴	زیاد
۱۱,۱	۴۴	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۳۹۵	جمع

بی پاسخ: ۱۳

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس شادی و سرزندگی در محیط شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۰۹ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس شادی و سرزندگی در محیط شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۱/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۷/۴ درصد زیاد، ۳۹/۶ درصد متوسط، ۲۱/۴ درصد کم و ۱۰/۲ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که حس شادی و سرزندگی در محیط شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۰۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس شادی و سرزندگی در محیط شهری در تمایل به

ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر حس شادی و سرزندگی در محیط شهری در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۱۰,۲	۴۱	خیلی کم
۲۱,۴	۸۶	کم
۳۹,۶	۱۵۹	متوسط
۱۷,۴	۷۰	زیاد
۱۱,۴	۴۶	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس آرامش و آسایش در محل سکونت در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس

در جدول شماره ۴-۳۱۰ توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس آرامش و آسایش در محل سکونت در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۲/۸ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰/۳ درصد زیاد، ۴۰/۰ درصد متوسط، ۱۷/۵ درصد کم و ۹/۵ درصد خیلی کم اعتقاد دارند که حس آرامش و آسایش در محل سکونت در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

جدول شماره ۴-۳۱۰- توزیع نظرات شهروندان در مورد تاثیر حس آرامش و آسایش در محل سکونت در تمایل به

ماندن در شهر بندرعباس

درصد	تعداد	تاثیر حس آرامش و آسایش در محل سکونت در تمایل به ماندن در شهر بندرعباس
۹,۵	۳۸	خیلی کم
۱۷,۵	۷۰	کم
۴۰,۰	۱۶۰	متوسط
۲۰,۳	۸۱	زیاد
۱۲,۸	۵۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۰	جمع

بی پاسخ: ۸

توزیع نظرات شهروندان در مورد احساس وابستگی به شهر بندرعباس

- توزیع نظرات شهروندان در مورد دلتنگی برای همشهری‌ها در زمان دوری از بندرعباس در جدول شماره ۴-۳۱۱ توزیع نظرات شهروندان در مورد دلتنگی برای همشهری‌ها در زمان دوری از بندرعباس آورده شده است. در این مورد ۱۱/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۸/۹ درصد زیاد، ۳۷/۶ درصد متوسط، ۱۶/۴ درصد کم و ۱۵/۴ درصد خیلی کم اظهار نظر نموده اند.

جدول شماره ۴-۳۱۱- توزیع نظرات شهروندان در مورد دلتنگی برای همشهری‌ها در زمان دوری از بندرعباس

درصد	تعداد	توزیع نظرات شهروندان در مورد دلتنگی برای همشهری‌ها در زمان دوری از بندرعباس
۱۵,۴	۶۲	خیلی کم
۱۶,۴	۶۶	کم
۳۷,۶	۱۵۱	متوسط
۱۸,۹	۷۶	زیاد
۱۱,۷	۴۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

• توزیع نظرات شهروندان در مورد مقایسه مردم شهر بندرعباس با مردم شهرهای دیگر

در جدول شماره ۴-۳۱۲ توزیع نظر شهروندان در خصوص اینکه مردم شهر بندرعباس را مردم شهر دیگری ندارند آورده شده است. بر این اساس ۱۲/۷ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۵/۶ درصد زیاد، ۳۹/۷ درصد متوسط، ۱۶/۶ درصد کم و ۱۵/۴ درصد خیلی کم اعتقاد به این موضوع دارند.

جدول شماره ۴-۳۱۲- توزیع نظرات شهروندان در مورد مقایسه مردم شهر بندرعباس با مردم شهرهای دیگر

درصد	تعداد	توزیع نظرات شهروندان در مورد مقایسه مردم شهر بندرعباس با مردم شهرهای دیگر
۱۵,۴	۶۲	خیلی کم
۱۶,۶	۶۷	کم
۳۹,۷	۱۶۰	متوسط
۱۵,۶	۶۳	زیاد
۱۲,۷	۵۱	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۳	جمع

بی پاسخ: ۵

• توزیع نظرات شهروندان در مورد شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای افراد

در جدول شماره ۴-۳۱۳ توزیع نظر شهروندان در مورد شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای افراد، آورده شده است. بر این اساس ۱۴/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۶/۲ درصد زیاد، ۴۲/۰ درصد متوسط، ۱۵/۴ درصد کم و ۱۲/۲ درصد خیلی کم معتقدند که شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای افراد است.

جدول شماره ۴-۳۱۳- توزیع نظرات شهروندان در مورد شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق

آرزوهای افراد

درصد	تعداد	شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای افراد
۱۲,۲	۴۹	خیلی کم
۱۵,۴	۶۲	کم
۴۲,۰	۱۶۹	متوسط
۱۶,۲	۶۵	زیاد
۱۴,۲	۵۷	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد لذت بردن از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان در جدول شماره ۴-۳۱۴ توزیع نظر شهروندان در مورد لذت بردن از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان آورده شده است. از این مورد ۱۳/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۱۸/۲ درصد زیاد، ۴۲/۵ درصد متوسط، ۱۶/۷ درصد کم و ۸/۷ درصد خیلی کم لذت می برند.
- جدول شماره ۴-۳۱۴- توزیع نظرات شهروندان در مورد لذت بردن از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان

درصد	تعداد	لذت بردن از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان
۸,۷	۳۵	خیلی کم
۱۶,۷	۶۷	کم
۴۲,۵	۱۷۱	متوسط
۱۸,۲	۷۳	زیاد
۱۳,۹	۵۶	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد دوست داشتن شهر بندرعباس همانند خانه خودشان در جدول شماره ۴-۳۱۵ توزیع نظر در مورد دوست داشتن شهر بندرعباس همانند خانه خودشان آورده شده است. بر این اساس ۱۳/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰/۹ درصد زیاد، ۳۶/۳ درصد متوسط، ۱۴/۴ درصد کم و ۹/۵ درصد خیلی کم شهر بندرعباس را همانند خانه خودشان دوست دارند.
- جدول شماره ۴-۳۱۵- توزیع نظرات شهروندان در مورد دوست داشتن شهر بندرعباس همانند خانه خودشان

درصد	تعداد	دوست داشتن شهر بندرعباس همانند خانه خودشان
۹,۵	۳۸	خیلی کم
۱۴,۴	۵۸	کم
۳۶,۳	۱۴۶	متوسط
۲۰,۹	۸۴	زیاد
۱۸,۹	۷۶	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۴۰۲	جمع

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد افتخار به تاریخ اجتماعی - سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس در جدول شماره ۴-۳۱۶ توزیع نظر شهروندان در مورد افتخار به تاریخ اجتماعی - سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۹/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰/۹ درصد زیاد، ۳۵/۳ درصد متوسط، ۱۴/۹ درصد کم و ۹/۳ درصد خیلی کم به تاریخ اجتماعی - سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس افتخار می کنند.

جدول شماره ۴-۳۱۶- توزیع نظرات شهروندان در مورد افتخار به تاریخ اجتماعی - سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس

افتخار به تاریخ اجتماعی - سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس	تعداد	درصد
خیلی کم	۳۷	۹,۳
کم	۵۹	۱۴,۹
متوسط	۱۴۰	۳۵,۳
زیاد	۸۳	۲۰,۹
خیلی زیاد	۷۷	۱۹,۴
جمع	۳۹۷	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۱۱

- توزیع نظرات شهروندان در مورد توصیه سفر به شهر بندرعباس به مردم شهرهای دیگر در جدول شماره ۴-۳۱۷ توزیع نظر شهروندان در مورد توصیه سفر به شهر بندرعباس به مردم شهرهای دیگر آورده شده است. بر این اساس ۱۷/۹ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۲/۴ درصد زیاد، ۳۵/۶ درصد متوسط، ۱۳/۲ درصد کم و ۱۰/۹ درصد خیلی کم سفر به شهر بندرعباس را به مردم شهرهای دیگر توصیه می کنند.

جدول شماره ۴-۳۱۷- توزیع نظرات شهروندان در مورد توصیه سفر به شهر بندرعباس به مردم شهرهای دیگر

توصیه سفر به شهر بندرعباس به مردم شهرهای دیگر	تعداد	درصد
خیلی کم	۴۴	۱۰,۹
کم	۵۳	۱۳,۲
متوسط	۱۴۳	۳۵,۶
زیاد	۹۰	۲۲,۴
خیلی زیاد	۷۲	۱۷,۹
جمع	۴۰۲	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظرات شهروندان در مورد احساس قرارگیری شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود در جدول شماره ۴-۳۱۸ توزیع نظر شهروندان در مورد احساس قرارگیری شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود آورده شده است. بر این اساس ۱۶/۲ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۱/۱ درصد زیاد، ۳۴/۸ درصد متوسط، ۱۵/۴ درصد کم و ۱۲/۴ درصد خیلی کم معتقدند که شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود آنان احساس می شود.

جدول شماره ۴-۳۱۸- توزیع نظرات شهروندان در مورد احساس قرارگیری شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود

احساس قرارگیری شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود	تعداد	درصد
خیلی کم	۵۰	۱۲,۴
کم	۶۲	۱۵,۴
متوسط	۱۴۰	۳۴,۸
زیاد	۸۵	۲۱,۱
خیلی زیاد	۶۵	۱۶,۲
جمع	۴۰۲	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۶

- توزیع نظر شهروندان در مورد عدم تمایل به نقل مکان کردن از شهر به علت خو گرفتن به بندرعباس در جدول شماره ۴-۳۱۹ توزیع نظر شهروندان به عدم تمایل به نقل مکان کردن از شهر به علت خو گرفتن به شهر بندرعباس آورده شده است. بر این اساس ۱۷/۴ درصد به میزان خیلی زیاد، ۲۰/۸ درصد زیاد، ۳۲/۵ درصد متوسط، ۱۷/۶ درصد کم و ۱۱/۷ درصد خیلی کم معتقدند به علت خو گرفتن با شهر بندرعباس تمایلی به نقل مکان به جای دیگری را ندارند.

جدول شماره ۴-۳۱۹- توزیع نظرات شهروندان در مورد عدم تمایل به نقل مکان کردن از شهر به علت خو گرفتن به

شهر بندرعباس

عدم تمایل به نقل مکان کردن از شهر به علت خو گرفتن به شهر بندرعباس	تعداد	درصد
خیلی کم	۴۷	۱۱,۷
کم	۷۱	۱۷,۶
متوسط	۱۳۱	۳۲,۵
زیاد	۸۴	۲۰,۸
خیلی زیاد	۷۰	۱۷,۴
جمع	۴۰۳	۱۰۰,۰

بی پاسخ: ۵

بررسی سوال های تحقیق

• رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری بندرعباس چگونه است؟

برای بررسی رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم. فرض های آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu = 3 \\ H_1 : \mu \neq 3 \end{cases}$$

جدول شماره ۴-۳۲۰- نتایج بررسی رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
پاکیزگی خیابانها، معابر و کوچه ها	۲,۴۶۸۰	-۱۰,۱۵۸	.۰۰۰
جمع آوری به موقع زباله ها و پسماندها	۲,۵۵۰۶	-۸,۵۸۶	.۰۰۰
کافی بودن سطل زباله های عمومی در سطح شهر	۲,۳۴۴۱	-۱۱,۶۶۱	.۰۰۰
جمع آوری به موقع نخاله های ساختمانی	۲,۲۶۴۳	-۱۳,۸۸۹	.۰۰۰
نظافت سرویس های بهداشت عمومی	۲,۰۶۲۵	-۱۷,۷۸۶	.۰۰۰
لایه رویی و پاکسازی خورها	۲,۱۱۷۵	-۱۶,۴۸۳	.۰۰۰
مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ و ...	۲,۲۲۳۳	-۱۳,۲۸۳	.۰۰۰
جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر	۲,۲۹۴۳	-۱۲,۹۳۸	.۰۰۰
جلوگیری از سد معبر در پیاده روها (دستفروشان)	۲,۴۸۰۰	-۹,۴۸۴	.۰۰۰
وضعیت آسفالت خیابانها و معابر	۲,۳۲۷۵	-۱۲,۱۳۶	.۰۰۰
وضعیت کفپوش کوچه ها و خیابانها	۲,۲۸۷۱	-۱۳,۲۰۲	.۰۰۰
وضعیت رنگ آمیزی جداول درون شهر	۲,۵۵۹۴	-۷,۹۸۶	.۰۰۰
وجود تابلوهای معرف شخصیت های برجسته شهر	۲,۶۵۱۰	-۶,۰۰۶	.۰۰۰
روشنایی معابر، میدین، کوچه ها در شب	۲,۶۱۱۹	-۶,۵۰۶	.۰۰۰
مجموع متغیر سیما و منظر شهری	۲,۳۷۷۲	-۱۶,۲۹۳	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۱۸ می توان گفت که رضایت شهروندان از همه ابعاد پاکیزگی خیابانها، معابر و کوچه ها، جمع آوری به موقع زباله ها و پسماندها ، کافی بودن سطل زباله های عمومی در سطح شهر، جمع آوری به موقع نخاله های ساختمانی، نظافت سرویس های بهداشت عمومی، لایه رویی و پاکسازی خورها، مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ و ... ، جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر، جلوگیری از سد معبر در پیاده روها (دستفروشان) ، وضعیت آسفالت خیابانها و

معاير، وضعيت كفپوش كوچه ها و خيابانها، وضعيت رنگ آميزي جداول درون شهر، وجود تابلوهای معرف شخصيت های برجسته شهر و روشنائی معاير، ميادين، كوچه ها در شب در حد نامناسب است. در مجموع ميزان رضايست شهروندان از سيما و منظر شهري بندرعباس نامناسب است.

• رضايست شهروندان از پارک و فضاي سبز شهري بندرعباس چگونه است؟

برای بررسی رضايست شهروندان از پارک و فضاي سبز شهري بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون ^t تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۱- نتايج بررسی رضايست شهروندان از پارک و فضاي سبز شهري بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغير	ميانگين	آماره آزمون	سطح معناداري
توزيع مناسب پارکها و فضاي سبز در سطح شهر	۲,۶۷۹۸	-۴,۱۷۲	.۰۰۰
امکانات تفريحي و ورزشي مستقر در پارکهای سطح شهر (وسايل ورزشي، وسايل بازی کودکان و ...)	۲,۵۵۲۰	-۸,۰۲۱	.۰۰۰
امکانات فرهنگي - رفاهي در پارکها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلي و ...)	۲,۵۱۸۶	-۸,۸۳۸	.۰۰۰
تعداد سرويسهای بهداشتي مستقر در پارکها	۲,۳۷۵۳	-۱۱,۸۷۳	.۰۰۰
نظافت سرويسهای بهداشتي مستقر در پارکها	۲,۱۲۰۰	-۱۶,۳۱۷	.۰۰۰
رسيدگي به نظافت محوطه ي پارکها و فضاي سبز شهري	۲,۵۸۱۷	-۷,۸۰۰	.۰۰۰
ايمي ني تجهيزات مستقر در پارکها	۲,۵۴۲۱	-۸,۳۲۸	.۰۰۰
امني ت پارکها	۲,۶۱۹۹	-۷,۰۲۸	.۰۰۰
جمع آوري حيوانات در پارکها و فضاي سبز	۲,۶۹۴۷	-۵,۶۹۰	.۰۰۰
دسترس ي به پارکينگ در محوطه ي پارکها	۲,۶۴۵۲	-۶,۲۰۶	.۰۰۰
تامين روشنائی پارکها و فضاي سبز شهري	۲,۷۸۸۸	-۳,۹۴۳	.۰۰۰
زيباسازي پارکها (اعم از ساخت آبنما، نورپردازي و ...)	۲,۷۵۱۳	-۴,۵۶۶	.۰۰۰
کافي بودن وسعت و فضاي فيزيکي پارکها و فضاي سبز شهري	۲,۷۵۵۹	-۴,۵۶۳	.۰۰۰
روند افزايش فضاي سبز شهري	۲,۷۳۲۳	-۵,۰۶۴	.۰۰۰
مجموع متغير پارک و فضاي سبز شهري بندرعباس	۲,۵۷۸۲	-۱۰,۷۹۸	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداري آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۱ می توان گفت که رضايست شهروندان از همه ابعاد توزيع مناسب پارکها و فضاي سبز در سطح شهر ، امکانات تفريحي و ورزشي مستقر در پارکهای سطح شهر (وسايل ورزشي، وسايل بازی کودکان و ...)، امکانات فرهنگي - رفاهي در پارکها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلي و ...) ، تعداد سرويس های بهداشتي مستقر در پارکها، نظافت سرويسهای بهداشتي مستقر

در پارکها، رسیدگی به نظافت محوطه ی پارکها و فضای سبز شهری ، ایمنی تجهیزات مستقر در پارکها ، امنیت پارکها ، جمع آوری حیوانات در پارک ها و فضای سبز، دسترسی به پارکینگ در محوطه ی پارک ها ، تامین روشنایی پارکها و فضای سبز شهری ، زیباسازی پارک ها (اعم از ساخت آبنما، نورپردازی و ...) ، کافی بودن وسعت و فضای فیزیکی پارک ها و فضای سبز شهری و روند افزایش فضای سبز شهری در حد نامناسب است.

در مجموع میزان رضایت شهروندان از پارک و فضای سبز شهری بندرعباس نامناسب است.

• رضایت شهروندان از خدمات شهری بندرعباس چگونه است؟

برای بررسی رضایت شهروندان از خدمات شهری بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۲- نتایج بررسی رضایت شهروندان از خدمات شهری بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
رفع آب گرفتگی کانالها، جویها و جداول	۲,۳۹۹۵	-۱۱,۰۲۷	.۰۰۰
انجام پیشبینیها و محافظت مناطق از حوادث و بلایای طبیعی	۲,۳۹۷۴	-۱۱,۱۹۹	.۰۰۰
کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و	۲,۶۲۲۴	-۶,۹۴۹	.۰۰۰
ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست	۲,۶۲۶۰	-۷,۰۹۲	.۰۰۰
ساماندهی پلاکهای منازل	۲,۵۶۶۶	-۸,۳۳۰	.۰۰۰
نصب تابلوی نام کوچهها و خیابانها	۲,۸۹۰۳	-۱,۹۳۶	.۰۵۴
رسیدگی به کیوسکهای روزنامهفروشی، گل فروشی و ...	۲,۷۴۸۷	-۴,۲۹۰	.۰۰۰
نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق پرخطر شهری	۲,۷۰۲۳	-۵,۶۰۹	.۰۰۰
تهیه ی امکانات موردنظر مساجد در محلات	۲,۷۵۵۳	-۴,۱۶۱	.۰۰۰
ایجاد پارکینکهای عمومی در سطح شهر	۲,۵۸۱۶	-۷,۴۰۰	.۰۰۰
ساخت مسیر ویژه دوچرخهسواری در کنار ساحل	۲,۷۹۷۴	-۳,۵۹۶	.۰۰۰
ساخت پیادهرو در کنار ساحل جهت استفاده عموم	۲,۸۶۸۸	-۲,۲۳۰	.۰۲۶
نظارت بر ساختوسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساختوسازهای غیرمجاز	۲,۷۱۵۴	-۵,۰۶۵	.۰۰۰
بهسازی و نوسازی بافتهای فرسوده شهری	۲,۵۳۵۲	-۸,۵۰۱	.۰۰۰
رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر	۲,۳۵۰۰	-۱۱,۶۴۸	.۰۰۰
ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان	۲,۳۵۵۳	-۱۱,۹۵۳	.۰۰۰
مجموع متغیر خدمات شهری بندرعباس	۲,۶۱۹۹	-۹,۶۲۴	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۲ می توان گفت که رضایت شهروندان از نصب تابلوی نام کوچه ها و خیابانها در حد متوسط و رفع آبگرفتگی کانالها، جوی ها و جداول انجام پیشبینی ها و محافظت مناطق از حوادث و بلایای طبیعی، کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و، ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست، ساماندهی پلاکهای منازل، رسیدگی به کیوسک های روزنامه فروشی، گلفروشی و ...، نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق پرخطر شهری، تهیه ی امکانات موردنظر مساجد در محلات، ایجاد پارکینکهای عمومی در سطح شهر، ساخت مسیر ویژه دوچرخه سواری در کنار ساحل، ساخت پیاده رو در کنار ساحل جهت استفاده عموم، نظارت بر ساختوسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساخت و سازهای غیرمجاز، بهسازی و نوسازی بافتهای فرسوده شهری، رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر، ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان در حد نامناسب است.

در مجموع میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری بندرعباس نامناسب است.

• رضایت شهروندان از ترافیک شهری بندرعباس چگونه است؟

برای بررسی رضایت شهروندان از ترافیک شهری بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون χ^2 تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۳- نتایج بررسی رضایت شهروندان از ترافیک شهری بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
احداث پل های عابر پیاده و رسیدگی به آن	۲,۳۲۱۱	-۱۲,۵۳۰	.۰۰۰
استفاده مناسب از چراغ های راهنمایی و رانندگی در چهارراه ها	۲,۶۷۱۹	-۵,۸۸۵	.۰۰۰
عریض کردن خیابان ها و معابر شهری	۲,۶۷۰۲	-۵,۹۹۴	.۰۰۰
جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و برگشت وسایل نقلیه	۲,۶۸۲۴	-۵,۸۲۴	.۰۰۰
استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی	۲,۸۲۵۱	-۳,۲۰۰	.۰۰۱
دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری	۲,۷۲۷۰	-۵,۰۲۳	.۰۰۰
وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها در شهر	۲,۶۱۳۲	-۶,۵۶۵	.۰۰۰
جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی	۲,۵۱۵۷	-۸,۸۹۵	.۰۰۰
تعداد پل های روگذر و زیرگذر در سطح شهر	۲,۴۹۴۸	-۸,۹۱۵	.۰۰۰
مجموع متغیر ترافیک شهری بندرعباس	۲,۶۱۳۲	-۹,۰۶۸	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۳ می توان گفت که رضایت شهروندان از احداث پل های عابر پیاده و رسیدگی به آن، استفاده مناسب از چراغ های راهنمایی و رانندگی در چهارراه ها، عریض

کردن خیابانها و معابر شهری ، جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و برگشت وسایل نقلیه، استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی، دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری، وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها در شهر، جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی ، تعداد پل های روگذر و زیرگذر در سطح شهر در حد نامناسب است.

در مجموع میزان رضایت شهروندان از ترافیک شهری بندرعباس نامناسب است.

• رضایت شهروندان از خدمات آتش نشانی بندرعباس چگونه است؟

برای بررسی رضایت شهروندان از خدمات آتش نشانی بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۴- نتایج بررسی رضایت شهروندان از خدمات آتش نشانی بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
تعداد مراکز و ایستگاه های آتش نشانی	۲,۷۶۵۱	-۱۳,۰۳۵	۰.۲۰۵
سرعت عمل در ارائه خدمات	۲,۸۸۷۴	-۱,۲۰۷	۰.۲۲۹
کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل موردنیاز	۲,۸۸۱۶	-۱,۳۰۹	۰.۱۹۳
نحوه ی برخورد و رفتار ماموران	۳,۲۰۰۰	۲,۰۷۳	۰.۰۴۰
حس مسئولیت پذیری ماموران	۳,۲۴۳۴	۲,۴۳۲	۰.۰۱۶
سطح مهارت آتش نشان ها	۳,۴۰۴۰	۴,۳۶۱	۰.۰۰۰
اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه	۳,۱۶۹۹	۱,۷۴۱	۰.۰۸۴
دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی (شماره ۱۲۵)	۳,۳۰۰۰	۲,۹۷۴	۰.۰۰۳
مجموع متغیر خدمات آتش نشانی بندرعباس	۲,۹۹۰۰	-۵,۱۹۰	۰.۰۷۹

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۴ می توان گفت که رضایت شهروندان از تعداد مراکز و ایستگاه های آتشنشانی، سرعت عمل در ارائه خدمات، کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل موردنیاز ، اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه در حد متوسط و از نحوه ی برخورد و رفتار ماموران، حس مسئولیت پذیری ماموران، سطح مهارت آتش نشان ها و دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی (شماره ۱۲۵) در حد نامناسب است.

در مجموع میزان رضایت شهروندان از خدمات آتش نشانی بندرعباس در حد متوسط است.

• رضایت شهروندان از خدمات آرامستان بندرعباس چگونه است؟

برای بررسی رضایت شهروندان از خدمات آرامستان بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۵- نتایج بررسی رضایت شهروندان از خدمات آرامستان بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
امکانات سالن تطهیر	۲,۰۶	-۱۴,۸۲۴	.۰۰۰
دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی	۲,۶۷	-۳,۸۹۹	.۰۰۰
فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان ها	۲,۶۸	-۳,۴۶۴	.۰۰۱
اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام فرآیندهای تدفین متوفی	۲,۷۳	-۲,۹۲۰	.۰۰۴
جداسازی مناسب قطعه ها جهت تدفین متوفی	۲,۸۰	-۲,۰۷۰	.۰۴۰
دریافت هزینه ها طبق تعرفه های مصوب و قانونی	۲,۸۲	-۱,۹۰۴	.۰۵۹
طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی	۲,۶۷	-۳,۵۱۰	.۰۰۱
امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ...	۲,۵۴	-۵,۱۳۳	.۰۰۰
بهداشت محیط آرامستان	۲,۵۴	-۵,۲۱۶	.۰۰۰
وجود پارکینگ عمومی	۲,۶۱	-۴,۳۳۲	.۰۰۰
مجموع متغیر خدمات آرامستان بندرعباس	۲,۴۲۷۳	-۱۱,۱۷۹	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۵ می توان گفت که رضایت شهروندان از دریافت هزینه ها طبق تعرفه های مصوب و قانونی در حد متوسط و از امکانات سالن تطهیر، دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی، فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان ها ، اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام فرآیندهای تدفین متوفی، جداسازی مناسب قطعه ها جهت تدفین متوفی ، طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی ، امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ... و بهداشت محیط آرامستان، وجود پارکینگ عمومی در حد نامناسب است.

در مجموع میزان رضایت شهروندان از خدمات آرامستان بندرعباس در حد نامناسب است.

- میزان همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر از نظر شهروندان و خبرگان چگونه است؟

برای بررسی همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر از نظر شهروندان و خبرگان در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می‌کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۶- نتایج بررسی همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر از نظر شهروندان و خبرگان در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان‌های تاریخی شهر بندرعباس	۲,۳۹۸۶	-۱۰,۷۱۶	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان‌های مذهبی شهر بندرعباس	۲,۶۱۰۱	-۷,۵۷۸	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس	۲,۶۰۹۱	-۷,۴۸۹	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در پارک‌ها و فضای سبز شهر بندرعباس	۲,۵۸۴۸	-۸,۴۷۱	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در خیابان‌ها و میادین شهر بندرعباس	۲,۵۷۰۷	-۸,۶۵۳	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان‌های مسکونی شهر بندرعباس	۲,۴۵۴۳	-۱۱,۰۲۰	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در نمای ساختمان‌های ادارات و سازمان‌های شهر بندرعباس	۲,۴۹۷۴	-۸,۷۱۲	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مکان‌های ورزشی و ورزشگاه‌های شهر بندرعباس	۲,۴۷۷۲	-۱۰,۰۸۴	.۰۰۰
استفاده از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی در مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس	۲,۴۴۳۰	-۱۰,۵۰۵	.۰۰۰
مجموع متغیر همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر	۲,۵۲۴۳	-۱۲,۳۴۰	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۶ می‌توان گفت که از نظر شهروندان و خبرگان در مکان‌های تاریخی، مذهبی، مراکز تجاری و خرید، پارک‌ها و فضای سبز، خیابان‌ها و میادین شهر، نمای ساختمان‌های مسکونی و ادارات و سازمان‌ها، مکان‌های ورزشی و ورزشگاه‌ها، مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی بندرعباس استفاده نگردیده است.

در مجموع همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر تایید نمی‌شود.

• اولین و مهمترین تصویر ذهنی شهروندان از شهر بندرعباس چیست؟

برای بررسی تصویر ذهنی شهروندان بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۷- نتایج بررسی تصویر ذهنی شهروندان بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
بندرعباس یک مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی	۲,۹۳۳۸	-۲,۱۷۴	.۰۷۶
بندرعباس یک مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران خارجی	۲,۹۹۷۵	-۰.۰۴۴	.۹۶۵
بندرعباس مقصد امنی برای گردشگران خارجی	۳,۰۳۲۳	.۵۵۰	.۵۸۲
بندرعباس دارای پارک‌ها و مناظر طبیعی متعدد	۲,۹۰۵۷	-۱,۷۲۴	.۰۸۵
بندرعباس با فرهنگ‌ها و سنت‌های جذاب و جالب	۳,۰۳۰۲	.۵۳۸	.۵۹۱
بندرعباس مقصد مناسبی برای استراحت و تفریح	۳,۱۱۹۴	۱,۲۷۹	.۲۰۲
بندرعباس به‌عنوان یک شهر تجاری	۳,۳۸۹۰	۶,۷۲۲	.۰۰۰
بندرعباس به‌عنوان یک شهر گردشگری	۳,۱۱۰۰	۱,۸۳۲	.۰۶۸
بندرعباس به‌عنوان یک شهر صنعتی	۳,۲۵۵۶	۴,۵۲۰	.۰۰۰
بندرعباس به‌عنوان یک شهر مهاجرپذیر	۳,۳۴۳۳	۵,۴۹۷	.۰۰۰
بندرعباس مقصد مناسبی برای سکونت دائمی	۳,۳۳۰۰	۵,۵۸۹	.۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۷ می توان گفت که از نظر شهروندان بندرعباس به عنوان یک شهر تجاری، صنعتی، مهاجرپذیر و مقصد مناسبی برای سکونت دائمی است.

- تاثیر و اولویت بندی عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس چگونه است؟
برای بررسی تاثیر عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۸- نتایج بررسی تاثیر عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
دسترسی راحت به خدمات آموزشی (مدارس، مهدکودک و مراکز آموزشی)	۳,۰۲۹۹	۰.۵۰۰	۰.۶۱۸
دسترسی به خدمات درمانی (پزشک متخصص، درمانگاه، بیمارستان مجهز و ...)	۲,۹۷۷۶	-۰.۳۸۰	۰.۷۰۴
دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی (پارک، سینما، شهربازی، کافه، رستوران و ...)	۲,۹۸۰۲	-۰.۳۴۷	۰.۷۲۹
دسترسی به امکانات ورزشی (ورزشگاه، باشگاه، استخر و ...)	۲,۸۶۸۵	-۲,۴۲۱	۰.۰۵۶
دسترسی به خرید احتياجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی، میوه،فروشی، فروشگاه‌های زنجیره‌ای و ...)	۳,۲۱۶۴	۲,۳۴۷	۰.۰۱۹
دسترسی به خدمات ایمنی و امنیت (نیروی انتظامی، آتش‌نشانی و ...)	۳,۰۲۹۸	۰.۵۳۸	۰.۵۹۱
شرایط آب‌وهوایی	۲,۷۰۳۲	-۴,۹۸۸	۰.۰۰۰
وضعیت درآمد	۳,۲۱۲۷	-۱,۴۷۷	۰.۰۴۰
قیمت خرید و اجاره مسکن	۲,۹۸۲۷	-۰.۲۵۵	۰.۷۹۸
وضعیت اشتغال	۳,۱۹۳۰	-۱,۶۶۶	۰.۰۳۶
هزینه‌های زندگی	۳,۳۴۶۶	۴,۸۲۸	۰.۰۰۰
وضعیت نظافت و بهداشت شهر	۲,۷۴۶۳	-۳,۷۹۶	۰.۰۰۰
میزان و نحوه‌ی ارتباطات اجتماعی همسایگان	۲,۹۳۲۷	-۱,۱۸۱	۰.۲۳۸
میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر	۳,۲۴۹۴	۴,۴۵۳	۰.۰۰۰
زیبایی سیما و فضای شهری	۲,۹۸۴۸	-۰.۲۷۱	۰.۷۸۶
حس شادی و سرزندگی در محیط شهری	۲,۹۸۵۱	-۰.۲۶۷	۰.۷۹۰
حس آرامش و آسایش در محل سکونت	۳,۰۹۲۵	۱,۶۴۷	۰.۱۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۲۸ می توان گفت که از نظر شهروندان دسترسی به خرید احتياجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی، میوه،فروشی، فروشگاه‌های زنجیره ای و ...) ، شرایط آب و هوایی، ، وضعیت درآمد ، وضعیت اشتغال ، هزینه های زندگی ، وضعیت نظافت و بهداشت شهر و میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.

برای بررسی اولویت بندی عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس از آزمون فریدمن استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۲۹- نتایج بررسی اولویت بندی عوامل مختلف در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس

مقدار آزمون کای اسکوئر	درجه آزادی	سطح معناداری
۱۳۴/۱۰۸	۱۶	۰/۰۰۰

اولویت	میانگین رتبه ای	نام متغیر
۱۱	۸,۹۸	دسترسی راحت به خدمات آموزشی (مدارس، مهدکودک و مراکز آموزشی)
۶	۹,۲۴	دسترسی به خدمات درمانی (پزشک متخصص، درمانگاه، بیمارستان مجهز و ...)
۸	۹,۰۸	دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی (پارک، سینما، شهربازی، کافه، رستوران و ...)
۳	۹,۷۱	دسترسی به امکانات ورزشی (ورزشگاه، باشگاه، استخر و ...)
۱۵	۸,۳۶	دسترسی به خرید احتياجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی، میوه، فروشی، فروشگاه های زنجیره ای و ...)
۱۳	۸,۸۸	دسترسی به خدمات ایمنی و امنیت (نیروی انتظامی، آتش نشانی و ...)
۱	۱۰,۱۱	شرایط آب و هوایی
۵	۹,۲۶	وضعیت درآمد
۱۲	۸,۹۳	قیمت خرید و اجاره مسکن
۴	۹,۳۳	وضعیت اشتغال
۱۷	۷,۵۵	هزینه های زندگی
۲	۹,۸۵	وضعیت نظافت و بهداشت شهر
۷	۹,۲۲	میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان
۱۶	۷,۹۳	میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر
۱۰	۹,۰۲	زیبایی سیما و فضای شهری
۹	۹,۰۳	حس شادی و سرزندگی در محیط شهری
۱۴	۸,۵۰	حس آرامش و آسایش در محل سکونت

با توجه به نتایج آزمون فریدمن در جدول شماره ۴-۳۲۹ می توان گفت که اولویت بندی عوامل موثر در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس به این صورت است:

۱- شرایط آب و هوایی ۲- وضعیت نظافت و بهداشت شهر ۳- دسترسی به امکانات ورزشی ۴- وضعیت اشتغال ۵- وضعیت درآمد ۶- دسترسی به خدمات درمانی ۷- میزان و نحوه ی ارتباطات اجتماعی همسایگان ۸- دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی ۹- حس شادی و سرزندگی در محیط شهری ۱۰- زیبایی سیما و فضای شهری ۱۱- دسترسی راحت به خدمات آموزشی ۱۲- قیمت خرید و اجاره مسکن ۱۳- دسترسی به خدمات ایمنی و امنیت ۱۵- دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید ۱۶- میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر ۱۷- هزینه های زندگی

• میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس چگونه است؟

برای بررسی میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس در ابعاد مختلف از آزمون t تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول شماره ۴-۳۳۰- نتایج بررسی میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس در ابعاد مختلف

نام متغیر	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
دلنگ همشهری های در زمان دوری از بندرعباس	۲,۹۵۰۲	-۰.۸۳۲	۰.۴۰۶
فکر نمی کنم مردم شهر بندرعباس را مردم شهر دیگری داشته باشد	۲,۹۳۵۵	-۱,۰۷۸	۰.۲۸۲
شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای من	۳,۰۴۷۳	۰.۸۰۹	۰.۴۱۹
لذت بردن از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان	۳,۱۱۹۴	۲,۱۴۸	۰.۰۳۲
دوست داشتن شهر بندرعباس مانند خانه خودم	۳,۲۵۳۷	۴,۲۵۹	۰.۰۰۰
افتخار به تاریخ اجتماعی- سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس	۳,۳۳۷۵	۳,۵۱۱	۰.۰۰۰
توصیه سفر به شهر بندرعباس به مردم شهرهای دیگر	۳,۲۳۱۳	۳,۸۳۹	۰.۰۰۰
احساس تعلق شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود من	۳,۱۳۱۸	۲,۱۶۱	۰.۰۳۱
عدم تمایلی به نقل مکان کردن از این شهر به علت خو گرفتن	۳,۱۴۶۴	۲,۳۷۷	۰.۰۱۸
مجموع متغیر میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس	۳,۱۲۷۷	۲,۶۰۹	۰.۰۰۹

با توجه به سطح معناداری آزمون در جدول شماره ۴-۳۳۰ می توان گفت که میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس در حد مناسب است.

- بین میزان وابستگی عاطفی شهروندان بومی و غیربومی به شهر بندرعباس تفاوت معناداری وجود دارد؟

جهت بررسی تفاوت میزان وابستگی عاطفی شهروندان بومی و غیربومی به شهر بندرعباس از آزمون T مستقل استفاده می کنیم. فرض های این آزمون به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

•

جدول شماره ۴-۳۳۱- نتایج بررسی تفاوت میزان وابستگی عاطفی شهروندان بومی و غیربومی به شهر بندرعباس

نام متغیر	میانگین شهروندان بومی	میانگین شهروندان غیربومی	مقدار آماره آزمون t	سطح معناداری
دلتنگ همشهری های در زمان دوری از بندرعباس	۳	۲/۸۷	۰/۹۲۲	۰/۳۵۷
فکر نمی کنم مردم شهر بندرعباس را مردم شهر دیگری داشته باشد	۲/۹۲	۲/۹۹	-۰/۵۱۳	۰/۶۰۸
شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای من	۳/۰۵	۳/۰۷	-۰/۲۰۲	۰/۸۴
لذت بردن از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان	۳/۱۶	۳/۰۴	۰/۹۳۶	۰/۳۰۵
دوست داشتن شهر بندرعباس مانند خانه خودم	۳/۲۸	۳/۲	۰/۵۳۷	۰/۵۹۲
افتخار به تاریخ اجتماعی - سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس	۳/۳۶	۳/۲۹	۰/۲۹۵	۰/۷۶۹
توصیه سفر به شهر بندرعباس به مردم شهرهای دیگر	۳/۲۴	۳/۱۷	۰/۵۰۵	۰/۶۱۴
احساس تعلق شهر بندرعباس به عنوان بخشی از وجود من	۳/۱۶	۳/۰۲	۰/۹۷۸	۰/۳۲۹
عدم تمایلی به نقل مکان کردن از این شهر به علت خو گرفتن	۳/۱۵	۳/۱۲	۰/۲۵۴	۰/۷۹۹
مجموع متغیر میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس	۳/۱۵	۳/۰۹	۰/۵۲۱	۰/۶۰۳

با توجه به سطح معناداری آزمون لوین در جدول شماره ۴-۳۳۱ که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر آزمون تایید می گردد و نشان می دهد که میزان وابستگی عاطفی شهروندان بومی و غیربومی به شهر بندرعباس در ابعاد مختلف با هم تفاوت معناداری ندارند .

فصل پنجم

خلاصه نتایج تحقیق

۱-۵- خلاصه نتایج تحقیق

✓ نتایج حوزه نظرسنجی خدمات پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بندرعباس

- رضایت شهروندان از پژوهشکده و اداره اسناد تاریخی با ۲۰ سوال (سوال‌های ۱-۲۰) از پرسشنامه خدمات ارائه شده توسط پژوهشکده و اداره اسناد تاریخی شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج-گزینه‌ای لیکرت سنجیده شد.
- نمونه آماری مربوط به استفاده‌کنندگان از خدمات پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه گردید که به صورت سرشماری و هدفمند و بر اساس لیست کارفرما، پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید.
- پایایی پرسشنامه ۰/۹۵۸ محاسبه گردید که قابل قبول است.
- با استفاده از نرم افزار SPSS و در بخش های توصیفی و استنباطی نتایج زیر حاصل گردید:
 - ۱- ۳۳/۳ درصد پاسخگویان زن و ۶۶/۷ درصد مرد هستند.
 - ۲- ۷۳/۳ درصد پاسخگویان متأهل و ۲۶/۷ درصد مجرد می باشند.
 - ۳- بیشتر مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.
 - ۴- بیشتر مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری دارای تحصیلات لیسانس هستند.
 - ۵- بیشتر مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری در بخش خصوصی مشغول به فعالیت می باشند.
 - ۶- میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس مناسب است.
 - ۷- رضایت مراجعان مرد و زن پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
 - ۸- رضایت مراجعان متأهل و مجرد پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
 - ۹- بین رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
 - ۱۰- بین رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
 - ۱۱- بین رضایت مراجعان پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهر بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

✓ نتایج حوزه نظرسنجی خدمات مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

- رضایت شهروندان از عملکرد مرکز خلاقیت و فناوری های نوین با ۲۰ سوال (سوالهای ۱-۲۰) از پرسشنامه خدمات ارائه شده توسط مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بندرعباس براساس طیف پنجگزینه‌ای لیکرت سنجیده شد.
- نمونه آماری مربوط به استفاده‌کنندگان از خدمات مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه گردید که به صورت سرشماری و هدفمند و بر اساس لیست کارفرما، پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید.
- پایایی پرسشنامه ۰/۸۵۷ محاسبه گردید که قابل قبول است.
- با استفاده از نرم افزار SPSS و در بخش های توصیفی و استنباطی نتایج زیر حاصل گردید:
 ۱. ۹۰ درصد پاسخگویان زن و ۱۰ درصد مرد می باشند.
 ۲. ۸۶/۷ درصد پاسخگویان متأهل و ۱۳/۳ درصد مجرد هستند.
 ۳. بیشتر مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن دارند.
 ۴. بیشتر مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری دارای تحصیلات لیسانس هستند.
 ۵. بیشتر مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری ، خانه دار می باشند.
 ۶. میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس مناسب است.
 ۷. رضایت مراجعان مرد و زن مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
 ۸. رضایت مراجعان متأهل و مجرد مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
 ۹. بین رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
 ۱۰. بین رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
 ۱۱. بین رضایت مراجعان مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهر بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

✓ نتایج حوزه نظرسنجی خدمات میدین تره و بار بندرعباس

- رضایت شهروندان از خدمات میدان های میوه و تره بار با ۱۳ سوال (سوالهای ۱-۱۳) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات میدین تره‌وبار بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای

لیکرت سنجیده گردید.

- نمونه‌ی آماری مربوط به مراجعین به میادین تره‌وبار شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه گردید که به صورت تصادفی پرسشنامه در میدان تره‌وبار توزیع و جمع‌آوری گردید.
- پایایی پرسشنامه ۰/۸۶۳ محاسبه گردید که قابل قبول است.
- با استفاده از نرم افزار **spss** و در بخش های توصیفی و استنباطی نتایج زیر حاصل گردید:
 ۱. ۴۶/۷ درصد پاسخگویان زن و ۵۳/۳ درصد مرد می باشند.
 ۲. بیشتر مراجعان میادین تره و بار بندرعباس بین ۳۴ تا ۴۰ سال سن دارند.
 ۳. ۶۶،۷ درصد پاسخگویان متاهل و ۳۳،۳ درصد مجرد هستند.
 ۴. بیشتر مراجعان میادین تره و بار بندرعباس دارای تحصیلات دیپلم می باشند.
 ۵. بیشتر مراجعان میادین تره و بار بندرعباس شاغل بخش دولتی هستند.
 ۶. میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس مناسب است.
 ۷. رضایت مراجعان مرد و زن میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
 ۸. رضایت مراجعان متاهل و مجرد میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
 ۹. بین میزان رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
 ۱۰. بین میزان رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
 ۱۱. بین میزان رضایت مراجعان میادین میوه و تره بار شهر بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد. با بررسی عمیق تر مشخص گردید که بیشترین رضایت را افراد خانه دار و کمترین رضایت را افراد شاغل در بخش خصوصی دارند.

✓ نتایج حوزه نظرسنجی ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس

- رضایت ارباب رجوع از خدمات شهرداری با ۲۴ سوال (سوال های ۱-۲۴) از پرسشنامه رضایت ارباب رجوع از خدمات ارائه شده توسط شهرداری مناطق مختلف شهر بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده شد.
- نمونه آماری مربوط به ارباب رجوع شهرداری ها بر اساس فرمول کوکران تعداد ۹۰ نفر می باشد که بر اساس نظر کارفرما، شهرداری مناطق ۱، ۳ و ۴ جهت توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها انتخاب گردید. پرسشنامه‌ها درون شهرداری به صورت تصادفی توزیع شد.

- پایایی پرسشنامه ۰/۸۹۸ محاسبه گردید که قابل قبول است.
- با استفاده از نرم افزار **spss** و در بخش های توصیفی و استنباطی نتایج زیر حاصل گردید:
 ۱. ۳۸,۹ درصد پاسخگویان زن و ۶۱,۱ درصد مرد می باشند.
 ۲. بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.
 ۳. ۷۶,۷ درصد پاسخگویان متاهل و ۲۳,۳ درصد مجرد می باشند.
 ۴. بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس دارای تحصیلات فوق دیپلم هستند.
 ۵. بیشتر ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس شاغل بخش خصوصی می باشند.
 ۶. بین ادراکات و انتظارات ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد و این شکاف منفی نشانگر این می باشد که شهرداری باید در ابعاد مختلف ذکر شده خدمات مناسب تری ارائه دهد.

✓ نتایج حوزه نظرسنجی خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس

- رضایت شهروندان از خدمات حمل و نقل درون شهری با ۱۴ سوال (سوالهای ۱-۱۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می شود.
- نمونه‌ی آماری مربوط به مسافری درون شهری استفاده کننده از خدمات تاکسی و اتوبوس های درون شهری ۵۸ نفر محاسبه که پرسشنامه به صورت تصادفی طبقه بندی شده در ایستگاه های تاکسی و اتوبوس سطح شهر بندرعباس توزیع و جمع آوری گردید.
- پایایی پرسشنامه ۰/۷۹۵ محاسبه گردید که قابل قبول است.
- با استفاده از نرم افزار **spss** و در بخش های توصیفی و استنباطی نتایج زیر حاصل گردید:
 ۱. ۵۱,۷ درصد پاسخگویان زن و ۴۸,۳ درصد مرد می باشند.
 ۲. بیشتر استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.
 ۳. ۶۹ درصد پاسخگویان متاهل و ۳۱ درصد مجرد می باشند.
 ۴. بیشتر استفاده کننده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی و فوق دیپلم هستند.
 ۵. بیشتر استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری شاغل بخش آزاد می باشند .
 ۶. میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس در حد متوسط است.

۷. رضایت مراجعان مرد و زن استفاده کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
۸. رضایت مراجعان متاهل و مجرد استفاده کننده از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.
۹. بین میزان رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
۱۰. بین میزان رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.
۱۱. بین میزان رضایت استفاده کنندگان خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

✓ نتایج حوزه نظرسنجی خدمات حمل و نقل برون شهری بندرعباس

- رضایت شهروندان از خدمات پایانه‌های مسافربری برون شهری با ۵۸ سوال (سوال‌های ۵۸-۱) از پرسشنامه رضایت مخاطبین بخش حمل و نقل مسافری برون شهری استان هرمزگان براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- نمونه آماری مربوط به مسافری برون شهری استفاده کننده از خدمات پایانه مسافری شهر بندرعباس ۳۰ نفر محاسبه که پرسشنامه به صورت تصادفی در پایانه مسافربری شهر بندرعباس توزیع و جمع‌آوری گردید.
- پایایی پرسشنامه ۰/۹۵۸ محاسبه گردید که قابل قبول است.
- با استفاده از نرم افزار **spss** و در بخش‌های توصیفی و استنباطی نتایج زیر حاصل گردید:
 ۱. ۵۰ درصد پاسخگویان زن و ۵۰ درصد مرد می باشند.
 ۲. بیشتر مراجعان حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.
 ۳. ۶۳,۳ درصد پاسخگویان متاهل و ۷۶,۳ درصد مجرد می باشند.
 ۴. بیشترین مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان دارای تحصیلات دیپلم هستند.
 ۵. بیشتر مسافران حمل و نقل برون شهری استان هرمزگان در بخش آزاد مشغول به فعالیت می باشند.
 ۶. میزان رضایت کلی مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس در حد مناسب است.
 ۷. رضایت مسافران مرد و زن در حمل و نقل برون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.

۸. رضایت مسافران متاهل و مجرد در حمل و نقل برون شهری بندرعباس با هم تفاوت معناداری ندارند.

۹. بین میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

۱۰. بین میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

۱۱. بین میزان رضایت مسافران حمل و نقل برون شهری بندرعباس با سطوح شغلی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

✓ نتایج حوزه نظرسنجی خدمات شهرداری بندرعباس

- پرسشنامه این حوزه در چند بخش طراحی گردید:
- رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری با ۱۴ سوال (سوالهای ۱-۱۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- رضایت شهروندان از پارک‌ها و فضای سبز با ۱۴ سوال (سوالهای ۱۵-۲۸) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- رضایت شهروندان از خدمات شهری با ۸ سوال (سوالهای ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۶، ۴۳، ۴۴) از پرسشنامه خدمات شهری براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- رضایت شهروندان از ترافیک شهری با ۹ سوال (سوالهای ۵۳-۴۵) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- رضایت شهروندان از خدمات آتش‌نشانی با ۹ سوال (سوالهای ۶۲-۵۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- رضایت شهروندان از خدمات آرامستان با ۱۱ سوال (سوالهای ۷۳-۶۳) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- مهمترین نماد هویتی شهر بندرعباس (۱۲ سوال) (سوالهای ۸۵-۷۴) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- تصویر ذهنی با ۱۱ سوال (سوالهای ۱۰۵-۹۵) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
- همخوانی سازه های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ با ۹ سوال (سوالهای ۹۴-۸۶) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.

- میزان تمایل شهروندان به ماندن در شهر با ۱۷ سوال (سوال‌های ۱۲۲-۱۰۶) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - وابستگی عاطفی شهروندان به شهر با ۹ سوال (سوال‌های ۱۳۱-۱۲۳) از پرسشنامه رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت سنجیده می‌شود.
 - نمونه آماری مربوط به جامعه آماری مربوط به سنجش رضایت از خدمات شهری بر اساس فرمول کوکران تعداد ۴۰۸ نفر می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده انتخاب و پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید. همچنین در این بخش از نظر خبرگان آشنا به مباحث هویت شهری که تعداد ۱۴ نفر به صورت گلوله‌برفی انتخاب گردید، استفاده شد.
 - پایایی پرسشنامه ۰/۹۸۵ محاسبه گردید که قابل قبول است.
 - با استفاده از نرم افزار **spss** و آزمون‌های آماری مرتبط نتایج زیر حاصل گردید:
- ۱- ۵۱ درصد پاسخگویان زن و ۴۹ درصد مرد می‌باشند.
 - ۲- ۶۱/۵ درصد پاسخگویان متاهل و ۳۸/۵ درصد مجرد هستند.
 - ۳- بیشتر شهروندان بندرعباس بین ۲۴ تا ۳۳ سال سن دارند.
 - ۴- بیشتر شهروندان بندرعباس دارای تحصیلات دیپلم می‌باشند.
 - ۵- بیشتر شهروندان بندرعباس در بخش دولتی مشغول به فعالیت هستند.
 - ۶- میزان رضایت شهروندان از سیما و منظر شهری بندرعباس نامناسب است.
 - ۷- میزان رضایت شهروندان از پارک و فضای سبز شهری بندرعباس نامناسب است.
 - ۸- میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری بندرعباس نامناسب است.
 - ۹- میزان رضایت شهروندان از ترافیک شهری بندرعباس نامناسب است.
 - ۱۰- میزان رضایت شهروندان از خدمات آتش نشانی بندرعباس در حد متوسط است.
 - ۱۱- میزان رضایت شهروندان از خدمات آرامستان بندرعباس در حد نامناسب است.
 - ۱۲- در مجموع همخوانی سازه‌های شهری بندرعباس با تاریخ و فرهنگ این شهر تایید نمی‌شود.
 - ۱۳- از نظر تصویر ذهنی شهروندان، بندرعباس به عنوان یک شهر تجاری، صنعتی، مهاجرپذیر و مقصد مناسبی برای سکونت دایمی است.
 - ۱۴- از نظر شهروندان دسترسی به خرید احتیاجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی، میوه، فروشی، فروشگاههای زنجیره‌ای و ...)، شرایط آب و هوایی، وضعیت درآمد، وضعیت اشتغال، هزینه‌های زندگی، وضعیت نظافت و بهداشت شهر و میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر در تمایل شهروندان به ماندن در شهر بندرعباس موثر است.
 - ۱۵- میزان وابستگی عاطفی شهروندان به شهر بندرعباس در حد مناسب است.

بخش سیما و منظر شهری و پارک و فضای سبز شهری بندرعباس

نظافت سرویس های بهداشت عمومی و پارک ها: برای بهبود نظافت سرویس های بهداشت عمومی، می توان اقدامات متعددی انجام داد که شامل نظافت منظم، استفاده از مواد ضد عفونی کننده، تأمین تجهیزات بهداشتی مناسب و آموزش کارکنان می شود. پیشنهاد می گردد سرویس بهداشتی های عمومی سطح شهر به سیستم های تهویه مطبوع، کانال ها و دریچه ها مجهز گردد. نظافت منظم روزانه برای این سرویس ها در نظر گرفته شود. تأمین صابون مایع، دستمال کاغذی، سطل زباله و سایر لوازم بهداشتی به مقدار کافی در این سرویس ها لحاظ گردد. آموزش نیروهای خدماتی انجام دهنده در مورد نحوه نظافت و ضد عفونی صحیح سرویس های بهداشتی صورت پذیرد.

مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ و ...: برای مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه و سگ، می توان از روش های مختلفی استفاده کرد که شامل روش های فیزیکی، مکانیکی و شیمیایی است. در روش های فیزیکی، بهداشت محیط و حذف منابع غذایی اهمیت دارد که جمع آوری منظم زباله و جلوگیری از رها کردن مواد غذایی در محیط از مهمترین اقدامات برای جلوگیری از ورود و تکثیر حیوانات موذی است. در روش های مکانیکی، از تله ها و موانع استفاده می شود. در روش های شیمیایی، از سموم و طعمه های مسموم استفاده می شود که باید با احتیاط و توسط متخصصین به کار گرفته شوند. همچنین، استفاده از مواد دور کننده طبیعی مانند نمک، فلفل و نعناع نیز می تواند مؤثر باشد.

لایه روبی و پاکسازی خورها: تخلیه مداوم زباله و نخاله های ساختمانی در جوی های آب توسط نیروهای شهرداری صورت پذیرد.

جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر: کمپ نگهداری معتادان و متکدیان در اختیار بهزیستی است که بر اساس ماده ۱۶ فعالیت می کند و این کار بر عهده شهرداری ها نیست اما به دلیل اهمیت موضوع شهرداری هم احساس تکلیف کرده و پای کار است. شهرداری با همکاری بهزیستی می تواند ضمن جمع آوری و ساماندهی این افراد، بحث اشتغال زایی این گروه را در دستور کار قرار دهد و با راه اندازی فعالیت در حوزه مشاغل خانگی بخشی از این افراد را ساماندهی نماید.

تعداد سرویس های بهداشتی مستقر در پارک ها و فضای عمومی: با توجه به حضور گردشگران و مسافران متعدد در ایام سال در شهرستان بندرعباس رفع مشکلات مربوط به تعداد سرویس های بهداشتی از اهمیت خاصی برخوردار است. به این منظور لازم است بودجه مجزایی برای ایجاد سرویس های بهداشتی در پارک ها و فضای عمومی سطح شهر در نظر گرفته شده و نسبت به جانمایی و ایجاد این مورد اقدام لازم صورت گیرد.

بخش خدمات شهری

رفع آب گرفتگی کانال ها، جوی ها و جداول: برای رفع آب گرفتگی کانال ها، جوی ها و جداول، برنامه ریزی برای نظافت دوره ای کانال ها، جوی ها و جداول برای جلوگیری از تجمع زباله و رسوبات صورت پذیرد. در صورت امکان، ایجاد پوشش برای کانال ها و جوی ها برای جلوگیری از ورود زباله و آسیب دیدن آنها انجام شود. انجام بررسی های دوره ای از کانال ها، جوی ها و جداول و تعمیر به موقع آسیب دیدگی ها و نقص ها در دستور کار قرار گیرد.

بهسازی و نوسازی بافت های فرسوده شهری: در این راستا افزایش آگاهی ساکنان در مورد خطرات ناشی از بافت های فرسوده، تشویق ساکنان بافت های فرسوده به نوسازی واحدهای مسکونی خود از طریق ارائه وام های کم بهره و تسهیلات بلاعوض، تشویق سرمایه گذاران بخش خصوصی برای مشارکت در طرح های نوسازی با ارائه مشوق های مالیاتی و تسهیلات قانونی، می تواند راهگشا باشد.

ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان و رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر: برای ایجاد پل ارتباطی با شهروندان به منظور دریافت نظرات و انتقادات، می توان از روش های مختلفی استفاده کرد که شامل ایجاد سامانه پیامکی، استفاده از شبکه های اجتماعی، راه اندازی سامانه های تلفنی و برگزاری جلسات حضوری است. مهمترین بحث در این بخش، اطلاع رسانی راه های ارتباطی با شهروندان توسط شهرداری است. بسیاری از شهروندان از پل های ارتباطی با شهرداری ناآگاه هستند.

بخش ترافیک شهری

احداث پل های عابر پیاده و رسیدگی به آن: بیشترین مشکل در این بخش فرسودگی پل های عابر پیاده و عدم اعتماد شهروندان به ایمنی و امنیت استفاده از این پل ها می باشد. در این بخش، بازرسی های دوره ای از پل برای شناسایی هرگونه آسیب یا فرسودگی، تعمیر و تعویض قطعات فرسوده یا آسیب دیده، رنگ آمیزی و محافظت از سازه پل در برابر خوردگی و زنگ زدگی، نصب نرده ها و حفاظ های مناسب، نظافت و پاکسازی پل از زباله و آلودگی، رسیدگی به سیستم روشنایی و علائم ایمنی پل می تواند راهگشا باشد.

جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی: جهت تسهیل در ترافیک شهری، مسیرهای مجزا برای اتوبوس ها و سایر وسایل نقلیه عمومی استفاده گردد. ایجاد مسیرهای مجزا برای وسایل نقلیه عمومی می تواند به بهبود جریان ترافیک و افزایش سرعت تردد آنها کمک کند و می توان کارایی و کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی را ارتقا داد.

تعداد پل های روگذر و زیرگذر در سطح شهر: در این حوزه با اقدامات آتی شهرداری در خصوص توسعه ایجاد پل های رو گذر و زیرگذر در خیابان های پر تردد، می توان به کاهش ترافیک شهری بندرعباس امیدوار بود.

بخش خدمات آتش نشانی

تعداد مراکز و ایستگاه های آتش نشانی: با توجه به توسعه شهر و افزایش تعداد منازل مسکونی، به نظر می رسد شهروندان نگران این موضوع می باشند که با توجه به مراکز موجود در صورت لزوم خدمات آتش نشانی با تاخیر صورت پذیرد. لازم است در این خصوص طرح جانمایی مراکز آتش نشانی در سطح شهر با توجه به توسعه آتی شهر صورت پذیرد.

بخش خدمات آرامستان

فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان ها : ایجاد فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان ها می تواند با هدف ایجاد آرامش و زیبایی در محیط انجام شود. این کار با انتخاب گیاهان مناسب، استفاده از رنگ های ملایم و ایجاد فضاهای آرامش بخش امکان پذیر است. گیاهانی که با شرایط آب و هوایی منطقه سازگار هستند و نیاز به مراقبت کمی دارند، مانند درختچه های همیشه سبز، گل های فصلی با رنگ های ملایم و گیاهان پوششی، می توانند مناسب باشند. نورپردازی مناسب در شب، می تواند جلوه ای زیبا و آرامش بخش به فضای سبز ببخشد. رنگ آمیزی دیوارها و سایر المان های معماری با رنگ های هماهنگ با فضای سبز، می تواند به یکپارچگی و زیبایی محیط آرامستان کمک کند.

امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ...: جانمایی دسترسی به امکانات در آرامستان می تواند دستخوش تغییر و تحول گردد. با توجه به توسعه آرامستان، می توان سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی در سطح آرامستان را افزایش داد.

بخش خدمات حمل و نقل برون شهری بندرعباس

سرویس بهداشتی پایانه مسافربری: بهبود سرویس بهداشتی پایانه مسافربری نیازمند توجه به نظافت، تهویه، امکانات و مدیریت مناسب است. تأمین صابون، دستمال کاغذی و سطل زباله مناسب و همچنین نظافت منظم و ضد عفونی کردن سرویس های بهداشتی ضروری است. علاوه بر این، تهویه مناسب و در صورت امکان، استفاده از سیستم های تهویه مطبوع می تواند به بهبود کیفیت هوا و جلوگیری از انتشار بوی نامطبوع کمک کند.

آب سرد کن پایانه مسافری: برای بهبود وضعیت آبسردکن پایانه مسافری، می‌توان اقدامات ذیل را انجام داد: با توجه به حجم بالای تردد مسافران در پایانه، تعداد آبسردکن‌ها باید متناسب با نیاز آنها باشد. در صورت کمبود آبسردکن، صف‌های طولانی ایجاد شده و مسافران مجبور به انتظار طولانی برای دسترسی به آب می‌شوند. آبسردکن‌ها به طور مداوم در معرض آلودگی هستند و نیاز به تمیز کردن منظم دارند. تمیز کردن آبسردکن‌ها با استفاده از مواد ضدعفونی کننده مناسب و رعایت نکات بهداشتی ضروری است. این کار از انتشار آلودگی و بیماری جلوگیری می‌کند. اطمینان از کیفیت آب ورودی به آبسردکن از اهمیت بالایی برخوردار است. استفاده از فیلترهای مناسب و تعویض دوره‌ای آنها می‌تواند کیفیت آب را بهبود بخشد. همچنین، می‌توان از آب تصفیه شده برای تغذیه آبسردکن‌ها استفاده کرد.

رستوران پایانه مسافری: انجام نظارت مداوم بر کیفیت خدمات مهمترین اقدام در این راستا می باشد که استفاده از مواد اولیه باکیفیت و تازه، رعایت بهداشت و نظافت در آشپزخانه و سالن غذاخوری، سرو غذا با قیمت های مصوب از جمله این موارد است.

تغذیه، آب سردکن، سیستم های سرمایشی و گرمایشی داخل اتوبوس و پرده داخل اتوبوس: نکته اول لینک ارتباطی مسافران با پایانه مسافری به صورت ۲۴ ساعته برقرار و آماده دریافت شکایات و نظرات مسافران باشد. برای بهبود سیستم‌های سرمایشی و گرمایشی داخل اتوبوس، رانندگان ملزم به بررسی و سرویس دوره‌ای سیستم‌های تهویه و گرمایش، از جمله تعویض فیلترها و بررسی عملکرد کمپرسور و سایر قطعات گردند. در بخش پرده داخل اتوبوس، نوسازی پرده های اتوبوس ها توسط رانندگان اجباری گردد. آب سردکن داخل اتوبوس ها نیز اقدامات بازرسی و تجهیز آن به صورت مداوم توسط رانندگان انجام شود و به صورت احتیاط و برای مواقع لزوم، آب معدنی خنک در دسترس مسافران باشد. برای تغذیه مسافران می توان یک پکیج ثابت و مقوی از اقلام مانند بسکویت، یک عدد میوه فصل و چای در نظر گرفت.

بخش خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس

کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی و در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل: بیشترین معطل در این بخش تعداد کم اتوبوس های درون شهری می باشد که باعث گردیده بسیاری از افراد ترجیح به استفاده از وسایل شخصی به جای ناوگان عمومی نمایند. افزایش تعداد این وسایل و بهبود زمان بندی و ارائه اطلاعات دقیق در مورد زمان حرکت و مسیرها باعث افزایش رغبت شهروندان به استفاده از این بخش می شود. همچنین در روزهای تعطیل این معطل بیشتر به چشم می خورد که لازم است حداقل ۵۰ درصد ظرفیت در روزهای عادی در روزهای تعطیل لحاظ گردد.

پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و ...): یکی از مهمترین عوامل آلودگی و بوی نامطبوع در وسایل حمل و نقل عمومی، استعمال دخانیات است. باید از استعمال دخانیات در داخل وسایل نقلیه عمومی به شدت جلوگیری شود و با رانندگان خاطی برخورد جدی صورت پذیرد. همچنین استفاده از خوشبوکننده‌ها و دستگاه‌های تصفیه هوا می‌تواند به کاهش سایر بوهای نامطبوع کمک کند.

بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی: در این حوزه جلوگیری از فعالیت ناوگان فرسوده در ارائه خدمات شهری است. مهمترین اقدام ارائه تسهیلات و وام‌های کم‌بهره برای خرید وسایل نقلیه جدید جهت جایگزینی وسایل نقلیه فرسوده با مدل‌های جدید و کارآمدتر است.

بخش خدمات ارباب رجوع مناطق مختلف شهرداری بندرعباس

تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه ارباب رجوع: تخصیص فضای مناسب برای انتظار و رفاه ارباب رجوع، امری حیاتی در تکریم ارباب رجوع و افزایش رضایت آنها است. این فضا باید شامل مبلمان مناسب، سیستم گرمایش و سرمایش، سرویس بهداشتی بهداشتی و تمیز، تسهیلات برای جانبازان و معلولین، و فضایی برای استراحت و نماز باشد. همچنین، دسترسی به خدمات رفاهی مانند دستگاه خودپرداز نیز می‌تواند مفید باشد.

عدم دریافت هزینه‌های خارج از تعرفه‌های مصوب و قانونی و رسیدگی به شکایات و مشکلات ارباب رجوع: جهت نظارت بر فعالیت کارمندان در مواجهه با ارباب رجوع نظارت مستمر صورت گیرد و حراست مجموعه شهرداری در این خصوص با افراد متخلف برخورد جدی صورت دهد. کانال ارتباطی با ارباب رجوع در ساختمان‌های شهرداری اطلاع رسانی کامل صورت پذیرد و رسیدگی به شکایات و نظرات ارباب رجوع در اسرع وقت صورت پذیرد.

بخش خدمات میادین تره و بار بندرعباس

وضعیت پارکینگ: میزان فضای موجود در پارکینگ میدان تره و بار کافی نیست. به این منظور با بررسی دقیق طرح فعلی پارکینگ و شناسایی نقاط ضعف و فضاهای پرت و ایجاد پارکینگ‌های جدید در اطراف میدان تره بار در صورت وجود زمین مناسب می‌توان بخشی از این معضل را کاهش داد.

نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه توزیع میوه و تره بار: نظارت مستمر و به صورت ناشناس بر غرفه داران در خصوص قیمت‌های مصوب عرضه در میادین صورت پذیرفته و با افراد متخلف برخورد جدی صورت پذیرفته و جریمه‌های قانونی برای این افراد در نظر گرفته شود.

بخش خدمات مرکز خلاقیت و فناوری های نوین

حمایت از هزینه‌های شرکت فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه‌های برون استانی و در اختیار گذاشتن غرفه‌های رایگان به فعالین حوزه صنایع دستی در نمایشگاه‌های استانی: تخصیص غرفه‌ها به صورت رایگان و یا با هزینه‌های جزئی می‌تواند در مشارکت فعالین صنایع دستی در نمایشگاه‌های استانی تاثیر بسزایی داشته باشد که در نهایت این امر می‌تواند به توسعه این بخش و اشتغال زایی و افزایش فروش فعالین این حوزه کمک شایانی نماید.

برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی: با اقتباس از فعالیت استان‌های فعال در این حوزه، رویداد استانی صنایع خلاق در حوزه صنایع دستی، مسابقه خاص پردازی در صنایع دستی در استان هرمزگان می‌تواند به عنوان رویداد ایده پردازی برگزار شود.

تدوین و طراحی کتاب، بروشور و..... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان: کتابچه جامع از صنایع دستی استان همراه با فعالین حوزه و خدمات قابل عرضه طراحی و در نمایشگاه‌های داخل و خارج استان عرضه شود.

بخش خدمات پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بندرعباس

اطلاع‌رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین: میز خدمت برای ارائه توضیحات و فرآیند و مراحل انجام کار در درب ورودی مرکز ایجاد و در بردهای اطلاع رسانی موارد لازم جهت اطلاع عموم به میزان کافی نصب گردد.

برگزاری سلسله نشست‌های تخصصی مرتبط با هرمزگان‌شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی: برای بهبود برگزاری سلسله نشست‌های تخصصی مرتبط با هرمزگان‌شناسی، انتخاب موضوعات جذاب و به‌روز، استفاده از سخنرانان متخصص و ماهر، ایجاد فضایی تعاملی و پویا، و همچنین ارزیابی و بازخوردگیری پس از برگزاری نشست‌ها لازم است.

برگزاری نمایشگاه‌های تخصصی هرمزگان‌شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی: برگزاری نمایشگاه‌های فصلی و تخصصی هرمزگان‌شناسی در دستور کار قرار گیرد و اطلاع رسانی لازم در بین دانشگاه‌ها، مراکز پژوهشی، آموزش و پرورش و سطح شهر بندرعباس صورت پذیرد.

۱. امان‌پور، سعید؛ ملکی، سعید و اکرامی، نعیم (۱۳۹۷). سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری بندرلنگه. جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس، دوره دهم، شماره ۳۵، صص ۶۳-۸۹.
۲. امان‌پور، سعید؛ صفای‌پور، مسعود و عباس‌پور، مریم (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان. فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس، دوره هفتم، شماره ۲۳، صص ۵۳-۷۲.
۳. باغبانی، محمد (۱۳۹۷). بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز. فصلنامه مطالعات خدمات شهری، سال دهم، شماره سی و چهارم، صص ۹۳-۱۰۲.
۴. جعفرنژاد هتکه‌لویی، محمدباقر؛ اسلامی، حسین و علوی‌راد، عباس (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران. فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، شماره پنجم، صص ۱۰۳-۱۱۷.
۵. ریسی، محمدکریم (۱۴۰۲). بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تاکید بر رویکرد مشارکتی (مطالعه‌ی موردی: شهر نیکشهر). جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۵، شماره ۴، صص ۲۹۶-۳۱۷.
۶. شالی، محمد و عابدیگانه، محمد (۱۴۰۲). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌های کارکردی (مطالعه‌ی موردی: شهرداری منطقه ۲ کلانشهر تبریز). فصلنامه مطالعات فضا و مکان، دوره ۱، شماره ۳، صص ۶۷-۸۰.
۷. قاسمی، لیلا؛ رحمانی، فروه و بیات، طاهره (۱۴۰۱). رتبه‌بندی اهمیت وظایف شهرداری و بررسی میزان رضایتمندی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهرداری تهران). نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال بیست و دوم، شماره ۶۴، صص ۲۲۹-۲۴۵.
۸. مرادنژاد رحیم‌بردی، انا؛ زارع، الهه و قاسم‌پور، فاطمه (۱۳۹۷). سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر. فصلنامه علمی- پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، سال هفتم، شماره چهارم، (پیاپی ۲۷)، صص ۵۷-۷۲.
۱. Bernhard, I., Norström, L., Snis, U. L., Gråsjö, U., & Gellerstedt, M. (۲۰۱۸). Degree of digitalization and citizen satisfaction: A study of the role of local e-Government in Sweden. *Electronic Journal of e-Government*, ۱۶(۱), pp ۵۹-۷۱.
۲. Bucaite Vilke, J., & Vilkas, M. (۲۰۱۸). Discussing municipal performance alternatives: Public perceptions of municipal services delivery in Lithuania. *International Journal of Public Sector Management*, ۳۱(۴), ۵۲۵-۵۴۲.
۳. Gendel-Guterman, H., & Billig, M. (۲۰۲۱). Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, ۱۸, ۱۷۱-۱۸۶.
۴. Masiya, T., Mazenda, A., & Davids, Y. D. (۲۰۱۹). Effective public participation in municipal service delivery. *Administratio Publica*, ۲۷(۳), ۲۷-۴۷.
۵. Örselli, E., Bayrakçı,., & Kahraman, S. (۲۰۱۷). Citizen satisfaction with municipal services: the case of konya municipality. *Global Journal of Sociology: Current Issues*, ۷(۱), ۷۳-۸۲.

پیوست

شهروند گرامی؛ پرسشنامه‌ای که پیش روی شماست مربوط به طرح ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری مناطق مختلف شهر بندرعباس است. خواهشمند است با دقت تمام و صادقانه به سوالات پرسشنامه پاسخ گفته و ما را در این امر مهم یاری فرمایید. بدیهی است پاسخ‌های شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و هیچگاه به صورت فردی مورد استفاده قرار نخواهد گرفت. پیشاپیش از همکاری مسئولانه شما متشکریم.

شهرداری مرکزی ☐ شهرداری منطقه شهرداری ناحیه.....

ردیف	سوالات	وضعیت کنونی ارائه خدمات از نظر پاسخگو					انتظار پاسخگو از خدمات ارائه شده				
		بسیار نامناسب ۱	نامناسب ۲	تقریباً مناسب ۳	مناسب ۴	بسیار مناسب ۵	بسیار کم ۱	کم ۲	متوسط ۳	زیاد ۴	بسیار زیاد ۵
۱	مکان استقرار شهرداری										
۲	اطلاع‌رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به ارباب رجوع										
۳	رعایت بهداشت در محیط کار شهرداری										
۴	استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط باهم										
۵	وضعیت فیزیکی محیط کار شهرداری (نور، تهویه هوا و ...)										
۶	مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل شهرداری از جمله دستگاه کپی، آب سردکن و										
۷	تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه ارباب رجوع										
۸	تعداد کافی متصدی برای ارائه خدمات به موقع										
۹	آراستگی و مرتب بودن ظاهر متصدی ارائه‌دهنده خدمات										
۱۰	رعایت ادب، احترام و نزاکت متصدی ارائه‌دهنده خدمات در برخورد با ارباب رجوع										
۱۱	دانش لازم متصدی ارائه‌دهنده خدمات در پاسخگویی به سئوالات مراجعان										
۱۲	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان										
۱۳	سرعت ارائه خدمات به ارباب رجوع										
۱۴	نظم و انضباط کاری کارکنان										
۱۵	رعایت قانون و عدالت بین مراجعان توسط متصدی ارائه‌دهنده خدمات ثبت احوال										

										عدم دریافت هزینه های خارج از تعرقه های مصوب و قانونی	۱۶
										رسیدگی به شکایات و مشکلات ارباب رجوع	۱۷

۱۸- چندمین بار است که برای این کار خاص به شهرداری مراجعه می‌کنند؟

☐ یک بار ☒ برو به سوال ۲۰ ☐ دوبار ☐ سه بار ☐ چهار بار یا بیشتر

۱۹- علت اینکه چند بار برای دریافت یک خدمت مجبور به حضور در شهرداری شدید چیست؟

☐ گردش طولانی کار ☐ ناقص بودن مدارک ☐ عدم حضور متصدی مربوطه ☐ اطلاع رسانی ضعیف

۲۰- به نظر شما چقدر در شهرداری بندرعباس استفاده از سفارش و توصیه برای دریافت خدمات رواج دارد؟

□۱- خیلی کم □۲- کم □۳- متوسط □۴- زیاد □۵- خیلی زیاد

۲۱- آیا شما نیز جهت دریافت خدمت به سفارش و توصیه متوسل شدید؟ ☐ بله ☐ خیر پرو به سوال ۲۳

۲۲- آیا استفاده از سفارش و توصیه در دریافت سریع تر خدمت مورد نظر تان موثر بوده است؟ ☐ بله ☐ خیر

۲۳- چقدر تمایل به دریافت خدمت شهر داری به صورت غیر حضوری (اینترنتی، یا از طریق تلفن) دارید؟

□۱- خیلی کم □۲- کم □۳- متوسط □۴- زیاد □۵- خیلی زیاد

۲۴- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از خدمات شهرداری چقدر است؟

۱- خیل، کم ۲- کم ^{نہ} پروہ ۱-۲۴ (دلیل، نارضايتی) ۳- متوسط

❑ ۴- زیاد ❑ ۵- خیلی زیاد ➡ برو به ۲-۲۴ (دلیل رضایت)

۲۴-۱- دلایل نارضایتی:

۲۴-۲- دلایل رضایت:

مشخصات پاسخگو

۲۵- جنسیت: ۱- زن ۲- مرد

۲۶- وضعیت تاهل: □۱- متاهل □۲- مجرد

۲۷- سن: □ ۱- کمتر از ۲۴ سال □ ۲- بین ۲۴ تا ۳۳ سال □ ۳- بین ۳۴ تا ۴۰ سال

□٤- بين ٤١ تا ٥٠ سال □٥- بين ٥١ تا ٦٠ سال □٦- بالاي ٦٠ سال

۲۸- تحصیلات: □ ۱- بی سواد □ ۲- ابتدائی و راهنمایی □ ۳- دیپلم □ ۴- فوق دیپلم

□۵- لیسانس □۶- فوق لیسانس □۷- دکترا

۲۹- وضعیت اشتغال: ۱- بخش دولتی ۲- بخش خصوصی ۳- خانه دار ۴- دانشجو ۵-

شهروند گرامی؛ پرسشنامه‌ای که پیش روی شماست مربوط به طرح ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بندرعباس است. خواهشمند است با دقت تمام و صادقانه به سوالات پرسشنامه پاسخ گفته و ما را در این امر مهم یاری فرمایید. بدیهی است پاسخ‌های شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و هیچگاه به صورت فردی مورد استفاده قرار نخواهد گرفت. پیشاپیش از همکاری مسئولانه شما متشکریم.

چقدر از موارد زیر رضایت دارید؟

ردیف	موارد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعی ندارم / مراجعه‌ای نداشتم
۱	مکان استقرار و دسترسی راحت به پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						
۲	آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان						
۳	رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان ارائه‌دهنده خدمات در برخورد با مراجعین						
۴	دانش لازم کارکنان در پاسخگویی به سئوالات مراجعان						
۵	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان						
۶	قانون‌مداری کارکنان						
۷	اطلاع‌رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین						
۸	رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز						
۹	وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)						
۱۰	مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و						
۱۱	تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین						
۱۲	نحوه آرشیو بندی اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						
۱۳	روند دریافت اسناد در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						
۱۴	نحوه دسترسی به کتاب‌های تخصصی مستقر در پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						
۱۵	برگزاری مراسم رونمایی از کتاب‌های هرمزگان‌شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						
۱۶	برگزاری همایش‌های مرتبط با هرمزگان‌شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						

ردیف	موارد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعی ندارم
۱۷	برگزاری سلسله نشست‌های تخصصی مرتبط با هرمزگان‌شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						
۱۸	برگزاری نمایشگاه‌های تخصصی هرمزگان-شناسی توسط پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی						

۱۹- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری چقدر است؟

☐ ۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ ۳- متوسط
☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد

۱۹-۱- دلایل نارضایتی:

.....

۱۹-۲- دلایل رضایت:

.....

مشخصات پاسخگو

.....

۲۰- جنسیت: ☐ ۱- زن ☐ ۲- مرد

۲۱- وضعیت تاهل: ☐ ۱- متاهل ☐ ۲- مجرد

۲۲- سن: ☐ ۱- کمتر از ۲۴ سال ☐ ۲- بین ۲۴ تا ۳۳ سال ☐ ۳- بین ۳۴ تا ۴۰ سال

☐ ۴- بین ۴۱ تا ۵۰ سال ☐ ۵- بین ۵۱ تا ۶۰ سال ☐ ۶- بالای ۶۰ سال

۲۳- تحصیلات: ☐ ۱- دیپلم و کمتر ☐ ۲- فوق دیپلم ☐ ۳- لیسانس ☐ ۴- فوق لیسانس ☐ ۵- دکترا

۲۴- وضعیت اشتغال: ☐ ۱- بخش دولتی ☐ ۲- بخش خصوصی ☐ ۳- خانه دار ☐ ۴- دانشجو ☐ ۵- سایر:

پرسشنامه طرح تحقیقاتی

سنجش رضایت مخاطبین بخش حمل و نقل مسافری برون شهری استان هرمزگان

با سلام

شهروند گرامی: این پرسشنامه به منظور ارزیابی میزان رضایت شما از عملکرد وسایل حمل و نقل مسافری برون شهری و دستیابی به نقطه نظرات موجود به منظور بهبود کیفیت و افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات حمل و نقل تهیه شده، خواهشمند است با دقت به پرسشنامه پاسخ دهید.

ایران ایسپا - شعبه هرمزگان

۱- چقدر از موارد زیر رضایت دارید؟

ردیف	موارد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	حضور به موقع متصدیان فروش بلیط در محل کار					
۲	رعایت ادب و نزاکت توسط متصدیان فروش بلیط					
۳	وضعیت ظاهری متصدیان فروش بلیط					
۴	دقت عمل متصدیان فروش بلیط					
۵	سرعت عمل متصدیان فروش بلیط					
۶	نحوه پاسخگویی متصدیان فروش بلیط					
۷	قانون مداری متصدیان فروش بلیط					

۲- در موقع خرید حضوری بلیط به چه نحوی مبلغ بلیط خود را پرداخت کردید؟

کارت خوان ☐ نقدی ☐

۳- چقدر از نحوه پرداخت مبلغ بلیط رضایت دارید؟

خیلی کم ☐ کم ☐ متوسط ☐ زیاد ☐ خیلی زیاد ☐

۴- میزان رضایت شما از موارد زیر در پایانه مسافربری چقدر است؟

ردی ف	موارد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	دسترسی راحت به پایانه مسافربری					
۲	تعداد اتوبوس					
۳	عدم استفاده از اتوبوس های فرسوده					
۴	تنوع نوع اتوبوس ها (VIP و معمولی و ...)					
۵	مناسب بودن ساعت حرکت اتوبوس ها					

۶	مدت زمان تاخیر حرکت				
۷	نحوه اطلاع رسانی در خصوص ساعت و مکان حرکت اتوبوس				
۸	تمیزی اتوبوس				
۹	آسایش مسافران داخل اتوبوس (عدم صدای زیاد رادیو، تلویزیون و صدای مسافران)				
۱۰	امنیت مسافران (عدم بروز تصادفات، دزدی و بزهکاری و...)				
۱۱	عملکرد حراست پایانه				
۱۲	رعایت اخلاق و شئون اسلامی توسط مسافران				
۱۳	عملکرد پاسگاه‌های پلیس راه بین راهی				
۱۴	نظارت مدیران بر عملکرد پایانه مسافربری				
۱۵	وضعیت ظاهری رانندگان				
۱۶	رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان				
۱۷	تذکر به موقع و مودبانه به مسافران در مواقع لزوم				
۱۸	رعایت قوانین توسط راننده (سرعت در رانندگی - دقت در رانندگی و ...)				
۱۹	پاسخگویی رانندگان				
۲۰	رعایت شئون اسلامی توسط رانندگان (پرهیز از پخش موسیقی غیر مجاز)				
۲۱	توجه رانندگان به تذکرات و خواسته های منطقی مسافران				
۲۲	عدم تبعیض بین مسافران (در خصوص بلیط فروشی - شماره صندلی و ...)				
۲۳	عدم استعمال دخانیات توسط راننده در داخل اتوبوس				
۲۴	عدم استعمال دخانیات توسط بقیه مسافران در داخل اتوبوس				
۲۵	رسیدگی به شکایات مسافران توسط پایانه				
۲۶	عدم توقفات بی جا بین راهی				
۲۷	مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت ادای فرائض دینی				
۲۸	مدت زمان و مکان توقف بین راهی جهت استفاده از رستوران و سرویس بهداشتی				
۲۹	عدم جابجایی وسائل و بارهای غیرقانونی توسط راننده				

۵- خواهشمند است میزان رضایت خود را از خدمات ارائه شده و امکانات موجود در پایانه مسافربری در صورت استفاده اعلام بفرمایید.

ردیف	نوع امکانات	استفاده	در صورت استفاده: میزان رضایت				
			خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	تمیزی و پاکیزگی سالن انتظار	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۲	تهویه سالن انتظار	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۳	صندلی های سالن انتظار	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۴	سرویس بهداشتی	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۵	نمازخانه	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۶	آب سرد کن	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۷	بانک	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۸	خود پرداز	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۹	آرایشگاه	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۱۰	رستوران	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۱۱	اغذیه فروشی	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۱۲	سوپر مارکت	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					
۱۳	امکانات برقی جهت شارژ موبایل	داشته ام ☐ نداشته ام ☐ (برو به سوال بعد)					

۶- در جدول زیر تعدادی از امکانات و خدمات لازم جهت آسایش مسافران در داخل اتوبوس آورده شده است. میزان رضایت خود را از خدمات ارائه شده اعلام بفرمایید.

ردیف	موارد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	صندلی					
۲	کمر بند ایمنی					
۳	سیستم های سرمایشی و گرمایشی					
۴	تغذیه					
۵	آب سرد کن					
۶	کمک های اولیه					
۷	پرده					

۷- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از حمل و نقل مسافری برون شهری استان هرمزگان چقدر است؟

- ☐ ۱- خیلی کم ☐ ۲- کم برو به ۱-۷ (دلیل نارضایتی) ☐ ۳- متوسط
☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد برو به ۲-۷ (دلیل رضایت)

۱-۷- دلایل نارضایتی:

.....

۲-۷- دلایل رضایت:

.....

--- مشخصات پاسخگو

۸- جنسیت: ☐ مرد ☐ زن

۹- سن: سال

۱۰- وضعیت تاهل: ☐ مجرد ☐ متاهل

۱۱- تعداد افراد خانوار: نفر

۱۲- تحصیلات: ☐ بی سواد ☐ ابتدایی و راهنمایی ☐ دیپلم
☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس و دکترا

۱۳- وضعیت اشتغال: ☐ خانه دار ☐ دانشجو ☐ سرباز
☐ شاغل بخش آزاد ☐ شاغل بخش دولتی ☐ بیکار در جستجوی کار

۱۴- قومیت: ☐ فارس ☐ ترک ☐ کرد ☐ عرب ☐ بلوچ ☐ لر ☐ سایر

شهروند گرامی؛ پرسشنامه‌ای که پیش روی شماست مربوط به طرح ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری بندرعباس است. خواهشمند است با دقت تمام و صادقانه به سوالات پرسشنامه پاسخ گفته و ما را در این امر مهم یاری فرمایید. بدیهی است پاسخ‌های شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و هیچگاه به صورت فردی مورد استفاده قرار نخواهد گرفت. پیشاپیش از همکاری مسئولانه شما متشکریم.

چقدر از موارد زیر رضایت دارید؟

ردیف	موارد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعی ندارم / مراجعه‌ای نداشتم
۱	مکان استقرار مکان استقرار و دسترسی راحت به مرکز خلاقیت و فناوری های نوین						
۲	آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان						
۳	رعایت ادب، احترام و نزاکت کارکنان ارائه‌دهنده خدمات در برخورد با مراجعین						
۴	دانش لازم کارکنان در پاسخگویی به سئوالات مراجعان						
۵	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان						
۶	قانون‌مداری کارکنان						
۷	اطلاع‌رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به مراجعین						
۸	رعایت بهداشت و نظافت در محیط مرکز						
۹	وضعیت فیزیکی محیط کار مرکز (نور، تهویه هوا و ...)						
۱۰	مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل مرکز از جمله آب سردکن، سرویس بهداشتی و						
۱۱	تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه مراجعین						
۱۲	پیگیری و هماهنگی جهت شرکت فعالین حوزه صنایع-دستی در نمایشگاه های برون استانی						
۱۳	حمایت از هزینه‌های شرکت فعالین حوزه صنایع‌دستی در نمایشگاه های برون استانی						
۱۴	پیگیری و هماهنگی جهت برگزاری نمایشگاه‌های حوزه صنایع‌دستی در داخل استان هرمزگان						
۱۵	در اختیار گذاشتن غرفه‌های رایگان به فعالین حوزه صنایع‌دستی در نمایشگاه های استانی						
۱۶	برگزاری مسابقات ایده پردازی در حوزه صنایع دستی						

ردیف	موارد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعی ندارم
۱۷	تدوین و طراحی کتاب، بروشور و.... در راستای کمک به معرفی محصولات صنایع دستی فعالین حوزه در داخل و خارج از استان						
۱۸	پیگیری و هماهنگی برگزاری مراسم بزرگداشت هفته صنایع دستی در استان						
۱۹	نحوه تجلیل از پیشکسوتان و فعالین حوزه صنایع دستی استان						

۲۰- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از مرکز خلاقیت و فناوری های نوین شهرداری چقدر است؟

☐ ۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ برو به ۲۰-۱ (دلیل نارضایتی) ☐ ۳- متوسط
☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد ☐ برو به ۲۰-۲ (دلیل رضایت)

۲۰-۱- دلایل نارضایتی:

.....

۲۰-۲- دلایل رضایت:

.....

مشخصات پاسخگو

.....

۲۱- جنسیت: ☐ ۱- زن ☐ ۲- مرد

۲۲- وضعیت تاهل: ☐ ۱- متاهل ☐ ۲- مجرد

۲۳- سن: ☐ ۱- کمتر از ۲۴ سال ☐ ۲- بین ۲۴ تا ۳۳ سال ☐ ۳- بین ۳۴ تا ۴۰ سال

☐ ۴- بین ۴۱ تا ۵۰ سال ☐ ۵- بین ۵۱ تا ۶۰ سال ☐ ۶- بالای ۶۰ سال

۲۴- تحصیلات: ☐ ۱- دیپلم و کمتر ☐ ۲- فوق دیپلم ☐ ۳- لیسانس ☐ ۴- فوق لیسانس ☐ ۵- دکترا

۲۵- وضعیت اشتغال: ☐ ۱- بخش دولتی ☐ ۲- بخش خصوصی ☐ ۳- خانه دار ☐ ۴- دانشجو ☐ ۵- سایر:.....

پرسشنامه طرح تحقیقاتی

رضایت شهروندان از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس

با سلام

شهروند گرامی: این پرسشنامه به منظور ارزیابی میزان رضایت شما از خدمات حمل و نقل درون شهری بندرعباس و دستیابی به نقطه نظرات موجود به منظور بهبود کیفیت و افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات مذکور تهیه شده، خواهشمند است با دقت به پرسشنامه پاسخ دهید.

۱۴- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از حمل و نقل مسافری درون شهری استان هرمزگان چقدر است؟

بخش	ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
حمل و نقل درون شهری	۱	چندبار در هفته از وسایل نقلیه عمومی شهر بندرعباس برای جابه‌جایی درون شهری استفاده می‌کنید؟	کمتر از ۳ بار	۳ تا ۴ بار	۴ تا ۶ بار	بیشتر از ۶ بار		
	۲	از کدام وسایل نقلیه عمومی استفاده نموده‌اید؟	تاکسی	اتوبوس				
	۳	مناسب بودن مکان ایستگاه‌ها (پاکیزگی کیوسک‌ها، صندلی‌ها و ...)						
	۴	نظارت بر وضعیت تردد وسایل نقلیه عمومی						
	۵	امکانات وسایل نقلیه عمومی (راحتی صندلی، سیستم‌های سرمایشی، نحوه‌ی پرداخت کرایه و ...)						
	۶	رعایت ادب و نزاکت توسط رانندگان وسایل نقلیه عمومی						
	۷	رعایت قوانین توسط راننده (سرعت و دقت در رانندگی و ...)						
	۸	رسیدگی به شکایات مسافران توسط شهرداری						
	۹	کافی بودن تعداد وسایل حمل و نقل عمومی						
	۱۰	در دسترس بودن وسایل نقلیه عمومی در روزهای تعطیل						
	۱۱	پاکیزگی درون وسایل حمل و نقل عمومی (عدم استفاده از دخانیات و ...)						
	۱۲	بهسازی و نوسازی وسایل نقلیه عمومی						
	۱۳	دلیل عدم استفاده از وسایل نقلیه عمومی شهر بندرعباس برای جابه‌جایی درون شهری	عدم دسترسی به وسایل نقلیه عمومی در بعضی مناطق شهری ☐ کافی نبودن وسایل نقلیه عمومی ☐ ساعات کاری وسایل نقلیه عمومی ☐ فرسودگی وسایل نقلیه عمومی ☐ برخورد و رفتار نامناسب رانندگان وسایل نقلیه عمومی ☐ نامناسب بودن مکان ایستگاه‌های وسایل نقلیه عمومی ☐ عمومی ☐ سایر ☐					

- ۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ برو به ۱۴- (دلیل نارضایتی) ☐ ۳- متوسط ☐
 ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد ☐ برو به ۱۴-۲ (دلیل رضایت)

۱-۱۴- دلایل نارضایتی:

.....

۲-۱۴- دلایل رضایت:

.....

————— مشخصات پاسخگو

- ۱۵- جنسیت: ☐ مرد ☐ زن
 ۱۶- سن: سال
 ۱۷- وضعیت تاهل: ☐ مجرد ☐ متاهل
 ۱۸- تعداد افراد خانوار: نفر
 ۱۹- تحصیلات: ☐ بی سواد ☐ ابتدایی و راهنمایی ☐ دیپلم
☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس و دکترا
 ۲۰- وضعیت اشتغال: ☐ خانه دار ☐ دانشجو ☐ سرباز
☐ شاغل بخش آزاد ☐ شاغل بخش دولتی ☐ بیکار در جستجوی کار
 ۲۱- قومیت: ☐ فارس ☐ ترک ☐ کرد ☐ عرب ☐ بلوچ ☐ لر ☐ سایر

پرسشنامه طرح تحقیقاتی
رضایت شهروندان از خدمات میداین تره و بار بندرعباس

با سلام

شهروند گرامی: این پرسشنامه به منظور ارزیابی میزان رضایت شما از خدمات میداین تره و بار بندرعباس و دستیابی به نقطه نظرات موجود به منظور بهبود کیفیت و افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات مذکور تهیه شده، خواهشمند است با دقت به پرسشنامه پاسخ دهید.

- شعبه هرمزگان

۱۳- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از میداین میوه و تره بار شهر بندرعباس چقدر است؟

☐ ۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ ۳- متوسط ☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد

بخش	ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
میداین میوه و تره بار	۱	چندبار در هفته به میداین میوه و تره بار شهر بندرعباس مراجعه دارید؟					کمتر از ۲ بار ☐ ۲ تا ۴ بار ☐ بیشتر از ۴ بار ☐
	۲	تنوع میوه و تره بار عرضه شده					
	۳	کیفیت میوه و تره بار عرضه شده					
	۴	وضعیت بسته بندی میوه و تره بار عرضه شده					
	۵	مناسب بودن قیمت میوه و تره بار عرضه شده					
	۶	وضعیت بهداشت و نظافت غرفه ها					
	۷	رفتار فروشندگان					
	۸	کافی بودن تعداد غرفه ها					
	۹	موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار میداین میوه و تره بار					
	۱۰	وضعیت پارکینگ					
	۱۱	مناسب بودن ساعات کاری غرفه ها					
	۱۲	نظارت بر قیمت، کیفیت و نحوه ی توزیع میوه و تره بار					

☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد ☐ ۶- بسیار زیاد ☐ ۷- خیلی زیاد ☐ ۸- بسیار زیاد ☐ ۹- خیلی زیاد ☐ ۱۰- بسیار زیاد ☐ ۱۱- خیلی زیاد ☐ ۱۲- بسیار زیاد

۱۳- دلایل نارضایتی:

.....

۱۳-۲- دلایل رضایت:

.....

- ۱۴- جنسیت: ☐ مرد ☐ زن
- ۱۵- سن: سال
- ۱۶- وضعیت تاهل: ☐ مجرد ☐ متاهل
- ۱۷- تعداد افراد خانوار: نفر
- ۱۸- تحصیلات: ☐ بی سواد ☐ ابتدایی و راهنمایی ☐ دیپلم ☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس و دکترا
- ۱۹- وضعیت اشتغال: ☐ خانه دار ☐ دانشجو ☐ سرباز ☐ شاغل بخش آزاد ☐ شاغل بخش دولتی ☐ بیکار در جستجوی کار
- ۲۰- قومیت: ☐ فارس ☐ ترک ☐ کرد ☐ عرب ☐ بلوچ ☐ لر ☐ سایر

پرسشنامه طرح تحقیقاتی
رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بندرعباس

با سلام

شهروند گرامی: این پرسشنامه به منظور ارزیابی میزان رضایت شما از خدمات شهرداری بندرعباس و دستیابی به نقطه نظرات موجود به منظور بهبود کیفیت و افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات مذکور تهیه شده، خواهشمند است با دقت به پرسشنامه پاسخ دهید.

هرمزگان

* تا چه اندازه از خدمات ارائه شده ذیل توسط شهرداری بندرعباس رضایت دارید؟

بخش	ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
سیمای منظر شهری	۱	پاکیزگی خیابان‌ها، معابر و کوچه‌ها					
	۲	جمع‌آوری به موقع زباله‌ها و پسماندها					
	۳	کافی بودن سطل زباله‌های عمومی در سطح شهر					
	۴	جمع‌آوری به موقع نخاله‌های ساختمانی					
	۵	نظافت سرویس‌های بهداشت عمومی					
	۶	لایه‌روبی و پاکسازی خورها					
	۷	مبارزه با حیوانات موذی مانند موش، گربه، سگ و ...					
	۸	جلوگیری از فعالیت متکدیان در سطح شهر					
	۹	جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها (دست‌فروشان)					
	۱۰	وضعیت آسفالت خیابان‌ها و معابر					
	۱۱	وضعیت کفپوش کوچه‌ها و خیابان‌ها					
	۱۲	وضعیت رنگ آمیزی جداول درون شهر					
	۱۳	وجود تابلوهای معرف شخصیت های برجسته شهر					
	۱۴	روشنایی معابر، میداين، کوچه‌ها در شب					
پارک و فضای سبز شهری	۱۵	توزیع مناسب پارک‌ها و فضای سبز در سطح شهر					
	۱۶	امکانات تفریحی و ورزشی مستقر در پارک‌های سطح شهر (وسایل ورزشی، وسایل بازی کودکان و ...)					
	۱۷	امکانات فرهنگی - رفاهی در پارک‌ها (اعم از سوپرمارکت، نمازخانه، صندلی و ...)					
	۱۸	تعداد سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها					
	۱۹	نظافت سرویس‌های بهداشتی مستقر در پارک‌ها					
	۲۰	رسیدگی به نظافت محوطه‌ی پارک‌ها و فضای سبز شهری					
	۲۱	ایمنی تجهیزات مستقر در پارک‌ها					

بخش	ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
پارک و فضای سبز شهری	۲۲	امنیت پارک‌ها					
	۲۳	جمع‌آوری حیوانات در پارک‌ها و فضای سبز					
	۲۴	دسترسی به پارکینگ در محوطه‌ی پارک‌ها					
	۲۵	تامین روشنایی پارک‌ها و فضای سبز شهری					
	۲۶	زیباسازی پارک‌ها (اعم از ساخت آبنما، نورپردازی و ...)					
	۲۷	کافی بودن وسعت و فضای فیزیکی پارک‌ها و فضای سبز شهری					
	۲۸	روند افزایش فضای سبز شهری					
خدمات شهری	۲۹	رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول					
	۳۰	انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت مناطق از حوادث و بلایای طبیعی					
	۳۱	کیفیت و کمیت تابلوهای هدایت کننده به مراکز گردشگری، بازار و ...					
	۳۲	ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و الاینده محیط زیست					
	۳۳	ساماندهی پلاک‌های منازل					
	۳۴	نصب تابلوی نام کوچه‌ها و خیابان‌ها					
	۳۵	رسیدگی به کیوسک‌های روزنامه‌فروشی، گل‌فروشی و ...					
	۳۶	نصب تابلوهای هشدار دهنده در مناطق پرخطر شهری					
	۳۷	تهیه‌ی امکانات موردنظر مساجد در محلات					
	۳۸	ایجاد پارکینگ‌های عمومی در سطح شهر					
	۳۹	ساخت مسیر ویژه دوچرخه‌سواری در کنار ساحل					
	۴۰	ساخت پیاده‌رو در کنار ساحل جهت استفاده عموم					
	۴۱	نظارت بر ساخت‌وسازها و رعایت نکات ایمنی و جلوگیری از ساخت-وسازهای غیرمجاز					
	۴۲	بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری					
	۴۳	رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل شهر					
	۴۴	ایجاد پل ارتباطی با شهروندان جهت دریافت نظرات و انتقادات شهروندان					
ترافیک شهری	۴۵	احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن					
	۴۶	استفاده مناسب از چراغ‌های راهنمایی و رانندگی در چهارراه‌ها					
	۴۷	عریض کردن خیابان‌ها و معابر شهری					
	۴۸	جداسازی فیزیکی مسیرهای رفت و برگشت وسایل نقلیه					
	۴۹	استقرار کافی و مناسب تابلوهای راهنمایی و رانندگی					
	۵۰	دسترسی آسان به مسیرهای اصلی شهر و مراکز مهم شهری					

					وضعیت کمیت و کیفیت سرعت گیرها در شهر	۵۱	
					جداسازی فضای تردد وسایل نقلیه عمومی	۵۲	
					تعداد پل های روگذر و زیرگذر در سطح شهر	۵۳	
بله ☐ برو به سوال ۵۵ خیر ☐ برو به سوال ۶۳					آیا تا کنون از خدمات آتش نشانی شهر بندرعباس استفاده نموده اید؟	۵۴	خدمات آتش-نشانی
					تعداد مراکز و ایستگاه های آتش نشانی	۵۵	
					سرعت عمل در ارائه خدمات	۵۶	
					کافی و مناسب بودن تجهیزات و وسایل مورد نیاز	۵۷	
					نحوه ی برخورد و رفتار ماموران	۵۸	
					حس مسئولیت پذیری ماموران	۵۹	
					سطح مهارت آتش نشان ها	۶۰	
					اقدامات پس از عملیات مثل پاکسازی و رفع آلودگی محیط حادثه	۶۱	
					دسترسی آسان از طریق خطوط ارتباطی (شماره ۱۲۵)	۶۲	
بله ☐ برو به سوال ۶۴ خیر ☐ برو به سوال ۷۴					آیا شما تاکنون از خدمات آرامستان شهر بندرعباس استفاده نموده اید؟	۶۳	خدمات آرامستان
					امکانات سالن تطهیر	۶۴	
					دسترسی آسان به خودرو حمل متوفی	۶۵	
					فضای سبز و رنگ آمیزی آرامستان ها	۶۶	
					اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز جهت انجام فرآیندهای تدفین متوفی	۶۷	
					جداسازی مناسب قطعه ها جهت تدفین متوفی	۶۸	
					دریافت هزینه ها طبق تعرفه های مصوب و قانونی	۶۹	
					طولانی نبودن فرآیندها و مسیر اداری جهت تدفین متوفی	۷۰	
					امکانات رفاهی در آرامستان اعم از سرویس بهداشتی، آب آشامیدنی، آب جهت شستشوی قبور و ...	۷۱	
					بهداشت محیط آرامستان	۷۲	
					وجود پارکینگ عمومی	۷۳	

* نظر خود را در خصوص مهمترین نماد هویتی شهر بندرعباس در بخش های مختلف را بفرمایید.

- ۷۴- برجسته ترین مکان مذهبی شهر بندرعباس
.....
- ۷۵- مهمترین اثر تاریخی شهر بندرعباس
.....
- ۷۶- برجسته ترین پارک شهر بندرعباس
.....
- ۷۷- مهمترین بازار قدیمی شهر بندرعباس
.....
- ۷۸- برجسته ترین مکان تجاری جدید شهر بندرعباس
.....
- ۷۹- مهمترین ساختمان سازمان یا اداره بندرعباس از لحاظ معماری و شهرسازی
.....

- ۸۰- مهمترین بافت قدیم شهر بندرعباس (دارای هویت تاریخی)
- ۸۱- مهمترین بافت جدید شهر بندرعباس به عنوان سمبل شهرسازی
- ۸۲- باهویت‌ترین میدان شهری بندرعباس
- ۸۳- مهمترین سوغات شهر بندرعباس
- ۸۴- مهمترین مفاخر و بزرگان شهر بندرعباس
- ۸۵- دیدنی‌ترین مکان شهر بندرعباس

* نظر خود را در خصوص میزان همخوانی سازه‌های شهری با تاریخ و فرهنگ شهر بندرعباس را بنویسید.

ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۸۶	تا چه اندازه در مکان‌های تاریخی شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۸۷	تا چه اندازه در مکان‌های مذهبی شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۸۸	تا چه اندازه در مراکز تجاری و خرید شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۸۹	تا چه اندازه در پارک‌ها و فضای سبز شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۹۰	تا چه اندازه در خیابان‌ها و میادین شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۹۱	تا چه اندازه در نمای ساختمان‌های مسکونی شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۹۲	تا چه اندازه در نمای ساختمان‌های ادارات و سازمان‌های شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۹۳	تا چه اندازه در مکان‌های ورزشی و ورزشگاه‌های شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					
۹۴	تا چه اندازه در مدارس و دانشگاه‌های شهر بندرعباس از المان‌های متناسب با فرهنگ و تاریخ بومی استفاده شده است؟					

* تصویر ذهنی خود از شهر بندرعباس را در سوالات ذیل بنویسید.

ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۹۵	بندرعباس یک مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران داخلی است					
۹۶	بندرعباس یک مقصد گردشگری جذاب و مهیج برای گردشگران خارجی است					

۹۷	بندرعباس مقصد امنی برای گردشگران خارجی است				
۹۸	بندرعباس دارای پارک‌ها و مناظر طبیعی متعدد است				
۹۹	بندرعباس مقصدی با فرهنگ‌ها و سنت‌های جذاب و جالب است				
۱۰۰	بندرعباس مقصد مناسبی برای استراحت و تفریح است				
۱۰۱	بندرعباس به‌عنوان یک شهر تجاری شناخته می‌شود				
۱۰۲	بندرعباس به‌عنوان یک شهر گردشگری شناخته می‌شود				
۱۰۳	بندرعباس به‌عنوان یک شهر صنعتی شناخته می‌شود				
۱۰۴	بندرعباس به‌عنوان یک شهر مهاجرپذیر شناخته می‌شود				
۱۰۵	بندرعباس مقصد مناسبی برای سکونت دائمی می‌باشد				

* هر کدام از موارد زیر تا چه حد در تمایل شما به ماندن در شهر بندرعباس تاثیر دارد؟

ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱۰۶	دسترسی راحت به خدمات آموزشی (مدارس، مهدکودک و مراکز آموزشی)					
۱۰۷	دسترسی به خدمات درمانی (پزشک متخصص، درمانگاه، بیمارستان مجهز و ...)					
۱۰۸	دسترسی به امکانات تفریحی و فراغتی (پارک، سینما، شهربازی، کافه، رستوران و ...)					
۱۰۹	دسترسی به امکانات ورزشی (ورزشگاه، باشگاه، استخر و ...)					
۱۱۰	دسترسی به خرید احتياجات روزانه و مراکز خرید (نانوایی، میوه، فروشی، فروشگاه‌های زنجیره‌ای و ...)					
۱۱۱	دسترسی به خدمات ایمنی و امنیت (نیروی انتظامی، آتش‌نشانی و ...)					
۱۱۲	شرایط آب‌وهوایی					
۱۱۳	وضعیت درآمد					
۱۱۴	قیمت خرید و اجاره مسکن					
۱۱۵	وضعیت اشتغال					
۱۱۶	هزینه‌های زندگی					
۱۱۷	وضعیت نظافت و بهداشت شهر					
۱۱۸	میزان و نحوه‌ی ارتباطات اجتماعی همسایگان					
۱۱۹	میزان جمعیت و شلوغی و ازدحام در شهر					
۱۲۰	زیبایی سیما و فضای شهری					
۱۲۱	حس شادی و سرزندگی در محیط شهری					
۱۲۲	حس آرامش و آسایش در محل سکونت					

* لطفا احساس و میزان وابستگی خود را به شهر بندرعباس در سوالات زیر بفرمایید.

ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱۲۳	زمانی که دور از بندرعباس هستم بیشتر از همه دلتنگ همشهری‌هایم می‌شوم					
۱۲۴	فکر نمی‌کنم مردم شهر بندرعباس را مردم شهر دیگری داشته باشد					
۱۲۵	شهر بندرعباس بهترین شهر برای رسیدن به اهداف و تحقق آرزوهای من است					
۱۲۶	من از حضور در میان مردم شهر بندرعباس و ارتباط با آنان لذت می‌برم					
۱۲۷	شهر بندرعباس را مانند خانه خودم دوست دارم					
۱۲۸	من به تاریخ اجتماعی - سیاسی و فرهنگی شهر بندرعباس افتخار می‌کنم					
۱۲۹	سفر به شهر بندرعباس را به مردم شهرهای دیگر توصیه می‌کنم					
۱۳۰	احساس می‌کنم شهر بندرعباس بخشی از وجود من شده است					
۱۳۱	به علت خو گرفتن تمایلی به نقل مکان کردن از این شهر ندارم					

۱۳۲- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از خدمات شهرداری چقدر است؟

۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ ۳- متوسط ☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد ☐ (دلیل نارضایتی)

۱۳۲-۱ دلایل نارضایتی:

۱۳۲-۲ دلایل رضایت:

مشخصات پاسخگو

۱۳۳- جنسیت: ☐ مرد ☐ زن

۱۳۴- سن:

۱۳۵- وضعیت تاهل: ☐ متاهل ☐ مجرد

۱۳۶- تعداد افراد خانوار:

۱۳۷- تحصیلات: ☐ بی‌سواد ☐ ابتدایی و راهنمایی ☐ دیپلم

☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس و دکترا

۱۳۸- وضعیت اشتغال: ☐ خانه دار ☐ دانشجو ☐ سرباز

☐ شاغل بخش آزاد ☐ شاغل بخش دولتی ☐ بیکار در جستجوی کار

۱۳۹- قومیت: ☐ فارس ☐ ترک ☐ کرد ☐ عرب ☐ بلوچ ☐ لر ☐ سایر

۱۴۰- وضعیت بومی: ☐ بومی ☐ غیربومی