

## عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرهای جدید با استفاده از مدل کانو مطالعه موردی شهر جدید هشتگرد

## محل انتشار:

ششمین کنگره ملی عمران، معماری و توسعه شهری (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

اسماعیل نصیری هنده خاله - دانشیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه پیام نور ایران تهران

فهیمه جمالی هنجنی - دانشجوی کارشناسی ارشد آمایش شهری دانشگاه پیام نور تهران

## خلاصه مقاله:

شهرهای جدید در طول زمان از امکانات و زمینه های رشد توسعه شهری به طور یکسان برخوردار نبوده اند و این امر باعث شده است که تفاوت های چشمگیری در میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در اینگونه شهرهای جدید وجود داشته باشد. هدف انجام این پژوهش سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان شهر جدید هشتگرد از عملکرد شهرداری و نقش شهروندان در مشارکت در امور شهری است. که بر اساس مدل کانو در غالب نیازهای عملکردی و هیجانی مورد بررسی قرار گرفته اند تا بتوان از این طریق با شناخت نقاط قوت و ضعف عملکرد مدیریت شهری جدید، راهکاری را به منظور بهبود عملکرد درون سازمانی مدیریت شهری ارائه نمود. روش تحقیق تحلیلی-پیمایشی است و ابزار جمع آوری اطلاعات شامل مطالعات اسنادی و میدانی از طریق پرسشنامه و مصاحبه با شهروندان انجام شده است و تحلیل داده از طریق نرم افزار SPSS صورت گرفته است. جامعه آماری شهروندان شهر جدید هشتگرد را شامل می شود. نتایج تحقیق نشان می دهد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت متوسطی دارند و توزیع امکانات شهری در تمام فازهای شهر جدید به صورت عادلانه توزیع نشده بطوریکه نتایج آزمونهای ناپارامتری که در آن مقدار سطح معنیداری به دست آمده برای شهروندان کمتر از 5% و ضریب اطمینان 95% میباشد حاکی از اختلاف معنیداری و در نتیجه بیانگر فقدان رضایتمندی در بین شهروندان است و نیز نتایج آزمون فیشر  $F=54/478$  نشان دهنده آن است که رابطه مستقیم، بین عدم رضایتمندی و سطح مشارکت پایین شهروندان برقرار است.

## کلمات کلیدی:

رضایتمندی، شهروندان، عملکرد، مدل کانو، شهر جدید هشتگرد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1003576>

