

عنوان مقاله:

سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری. مطالعه موردی: زاهدان

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مهندسی کشاورزی، محیط زیست و منابع طبیعی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

محمودرضا انوری - گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

مهدی نیکنام - گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران

خلاصه مقاله:

شهرداری ها به عنوان یک نهاد مهم خدمات رسانی در شهرها، باید یک کنش دو جانبه ایجاد کنند و به نسبتی که خدمات رسانی می کنند به دنبال رضایت و کیفیت خدمات ارائه شده هم باشند زیرا با افزایش کیفیت خدمات رضایت شهروندان بالا رفته و از این طریق اثربخشی مدیریت شهری ارتقاء می یابد. بنابراین هدف از انجام این پژوهش سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری در شهر زاهدان با استفاده از روش توصیفی تحلیلی بوده است. جامعه آماری این پژوهش - کل شهروندان ساکن شهر زاهدان بوده و حجم نمونه آماری آن با استفاده از فرمول کوکران 272 نفر تعیین شده، روش نمونه گیری با استفاده از روش تصادفی ساده بدون جایگزینی تعیین گردید. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه، از نرم افزار تحلیل آماری SPSS، و از نرم افزار EXCEL برای ترسیم جداول استفاده گردید. نتایج یافته های فرضیات نشان داد، مطابق با آزمون T تک نمونه ای بین توسعه خدمات شهری و افزایش میزان رضایتمندی شهروندان در سطح اطمینان 95% و سطح معنی داری آزمون 0/000 پایین تر از 0/05، مشخص شد که توسعه خدمات شهری در افزایش میزان رضایتمندی شهروندان مؤثر بوده است. همچنین میزان رضایت مندی شهروندان مرد 82/16 و میزان رضایت مندی شهروندان زن 65/21 درصد می باشد. که طبق $P=0/10$ نتیجه می شود که اختلاف نمره های میانگین میزان رضایت مندی شهروندان براساس جنسیت معنی دار نیست. در راستای نتایج تحقیق پیشنهاد می گردد، شهرداری ها از طریق نظرسنجی از شهروندان نیاز مردم شهر را در بخشهای مختلف بررسی نمایند و به اقدام های لازم در این زمینه بپردازند.

کلمات کلیدی:

رضایت مندی، عملکرد، مدیریت شهری، خدمات شهری، زاهدان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1122346>

