

عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: منطقه ۴ شهرداری کرمانشاه

محل انتشار:

فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره 8، شماره 28 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

سعید امانپور - دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه شهید چمران اهواز

سعید ملکی - دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه شهید چمران اهواز

محمدحسن رستمی - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این پژوهش سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر کرمانشاه مطالعه موردی منطقه ۴ شهرداری می باشد. در این تحقیق رضایت مندی شهروندان در حوزه های اجتماعی- فرهنگی، فنی و عمرانی و خدماتی که تاثیر مستقیمی در کیفیت زندگی شهر و در نتیجه رضایت شهروندان دارند مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری تحقیق کل ساکنان منطقه چهار شهرداری کرمانشاه در نواحی سه گانه و حجم نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۳ نفر تعیین گردید. روش نمونه گیری متناسب با حجم سطح نواحی به طور تصادفی می باشد. روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. همچنین برای گردآوری ادبیات و مبانی نظری از تحقیقات اسنادی و کتابخانه ای و از نرم افزارهای کاربردی SPSS برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از تحقیقات میدانی و نرم افزار GIS برای نقشه خروجی هم چنین از نرم افزار Excel برای ترسیم نمودار استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که رضایت مندی شهروندان در سطح متوسط به پایین می باشد و میزان رضایت مندی در بین شاخص ها متفاوت است. بیشترین میزان رضایت مندی مربوط به حوزه خدمات و کمترین میزان رضایت مندی مربوط به حوزه اجتماعی فرهنگی می باشد. همچنین در بین متغیر های مورد بررسی قرار گرفته همبستگی معکوسی بین سطح سواد و میزان رضایت مندی وجود دارد. در ادامه از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP) برای سنجش اهمیت شاخص ها و زیر شاخص های پژوهش از نظر کارشناسان استفاده شده است. در نهایت جهت ارتقاء سطح عملکرد شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان راهکارها و پیشنهادات مربوطه ارائه گردیده است.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، رضایت مندی، شهروندان، شهرداری، شهر کرمانشاه، (FAHP)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1495943>

