

عنوان مقاله:

ارزیابی و تحلیل رضایت مندی روستاییان از خدمات سازمان های محلی استان ایلام

محل انتشار:

فصلنامه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره 15، شماره 36 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسنده:

علیرضا دربان آستانه - دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

امروزه در حکومت های مردم سالار پاسخگویی به مردم و رضایت آنها نسبت به خدمات محلی اهمیت حیاتی در جلب مشارکت مردم در اداره امور و به تبع آن موفقیت سازمان ها دارد. در نواحی روستایی طیف وسیعی از خدمات توسط سازمان های عمومی و محلی ارائه می شود. رضایت روستاییان از کیفیت خدمات آنها، یکی از شاخص های ارزیابی عملکرد عمومی آنها نیز محسوب می شود. مطالعه حاضر با هدف سنجش و تحلیل رضایت اعضاء شورای اسلامی روستایی از کیفیت خدمات سازمان های محلی فعال در نواحی روستایی استان ایلام به اجرا درآمد. جامعه آماری تحقیق کلیه اعضاء شورای اسلامی روستاهای استان می باشد که به دلیل ضرورت آگاهی از رضایتمندی در کلیه روستاها، مطالعه به صورت تمام شماری انجام شد و در مجموع ۱۱۳۰ پرسشنامه از ۳۹۸ روستای بالای ۲۰ خانوار گردآوری شد. داده های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه بسته از جامعه آماری گردآوری شد. در این تحقیق برای سنجش رضایت روستاییان از مدل شکاف کیفیت خدمات، برای تحلیل نتایج و ارزیابی نظر روستاییان از آزمون کای اسکور تک نمونه ای استفاده شد. همچنین به منظور مقایسه و سطح بندی رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات سازمان های محلی از تحلیل خوشه ای و برای مقایسه میزان رضایت روستاییان در شهرستان های مختلف از آزمون تجزیه واریانس یکطرفه و آزمون تعقیبی دانکن استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد روستاییان در مجموع نسبت به عملکرد سازمان های محلی رضایت اندکی دارند. در این میان روستاییان دهلران کمترین و روستاییان شهرستان ایلام بیشترین رضایت را از خدمات عمومی دارا می باشند. همچنین نتایج تحلیل همبستگی نشان داد ارتباط مثبت و معنی داری بین شاخص عمومی برخورداری و ارتباط معکوس و معنی داری بین شاخص میانگین فاصله دسترسی با شاخص رضایت عمومی وجود دارد.

کلمات کلیدی:

Satisfaction, local organizations, rural municipality, rural council, Ilam province
رضایتمندی، سازمان های محلی، دهیاری، شورای اسلامی روستایی، استان ایلام

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1536851>

