

عنوان مقاله:

سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه های کارکردی، مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۲ کلانشهر تبریز

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات فضا و مکان، دوره 1، شماره 3 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

محمد شالی - استادیار گروه برنامه ریزی منطقه ای پژوهشکده توسعه و برنامه ریزی جهاددانشگاهی

محمد عابدیگانه - دانش آموخته کارشناسی ارشد طراحی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

خلاصه مقاله:

سنجش رضایت مردم از مدیریت شهری یکی از مهم ترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه کنندگان خدمات شهری است؛ بر همین اساس هدف پژوهش حاضر آن است که کیفیت عملکرد مدیریت شهری منطقه ۲ کلانشهر تبریز را از نظر شهروندان مورد سنجش قرار دهد به لحاظ هدف، از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی- تحلیلی است. شاخص های مورد استفاده در این پژوهش در حوزه های 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 به صورت میدانی و ابزار پرسشنامه جامعه آماری ۳۸۳ نفر در میان شهروندان تکمیل گردید. یافته های تحقیق با استفاده از آزمون های آماری فریدمن، تی تک نمونه ای و رگرسیون تجزیه و تحلیل شد. یافته های تحقیق نشان می دهد میزان رضایت ساکنان از شهرداری و خدمات ارائه شده آن در سطح متوسط به پایین قرار دارد؛ همچنین براساس آزمون فریدمن مشخص گردید که بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص های فرهنگی و اجتماعی و پایین ترین میزان رضایت مندی نیز در شاخص مدیریت شهر و مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر است. همچنین وجود تفاوت معنادار بین سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی و عدم وجود رابطه بین ویژگی های سن، جنس و تاهل و میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری تایید شد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی شهروندان، ارزیابی عملکرد، منطقه ۲ تبریز، مدیریت شهری، خدمات شهری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1678914>

