

عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۹ مشهد

محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

جواد اسداله زاده - کارشناسی علوم اجتماعی، شهرداری مشهد، ایران

سیدمحمدحسین جعفریه - کارشناسی ارشد عمران، شهرداری مشهد، ایران

احمد حیدری - کارشناسی عمران، شهرداری مشهد، ایران

مجتبی خواجه پورزاده - کارشناسی مدیریت دولتی، شهرداری مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به اینکه امروزه شهرداری به عنوان نهادی اثرگذار بر کیفیت زندگی شهروندان می باشد. از اینرو رضایتمندی شهروندان یکبار معیار های سنجش عملکرد شهرداری است. رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری مستلزم درک عمیق از نیازها و اولویت های آنهاست. به همین دلیل، این تحقیق در نظر داشته است تا عوامل موثر بر رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری منطقه ۹ مشهد را تعیین نماید. این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی با رویکرد پیمایشی است و در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش را کلیه شهروندان منطقه نه شهر مشهد تشکیل می دهند. با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۳۵۰ نفر برآورد گردید و این تعداد پرسشنامه و به روش تصادفی بین شهروندان توزیع شده است. داده های جمع آماری شده براساس مدل کانو تجزیه و تحلیل گردید. نتایج پژوهش نشان داد که خدمات ساخت و ساز، حمل و نقل، فرهنگی و اجتماعی، خدمات شهری در دسته الزامات اساسی؛ خدمات فضای سبز و ملک و آپارتمان در دسته الزامات عملکردی؛ خدمت مشاغل مزاحم، استعلامو عوارض، ارتباطات شهروندان در دسته الزامات انگیزی قرار گرفته اند.

کلمات کلیدی:

شهروند، عملکرد شهرداری، رضایتمندی، مدل کانو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1895109>

