

عنوان مقاله:

طراحی الگوی سنجش رضایت شهروندان و مراجعین مدیریت خدمات شهری و کانال های ارتباط با شهروند (مورد کاوی): منطقه ویژه اقتصادی پارس)

محل انتشار:

مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، دوره 9، شماره 32 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

سید احمد هاشمی - استادیار دانشکده علوم انسانی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران

ابوالفضل عباسی - دانشجوی دکتری واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران و پژوهشگر حوزه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی سنجش رضایت شهروندان و مراجعین مدیریت خدمات شهری و کانال های ارتباط با شهروند انجام شد. پژوهش از لحاظ نوع هدف کاربردی و از لحاظ شیوه ی جمع آوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه ی آماری شامل کلیه شهروندان در سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس جنوبی به تعداد نامحدود می باشد که پس مشورت با متخصصان از طریق فرمول کوکران ۳۰۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و در پژوهش شرکت داده شدند. ابزار اندازه گیری پژوهش یک پرسشنامه محقق ساخته بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات واحد مدیریت شهری منطقه ویژه بود. که روایی آن علاوه بر تحلیل گویه، مورد تایید متخصصان قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۳. محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده ها نیز با استفاده از روش های آمار توصیفی و روش های آمار استنباطی (تی و مدل معادلات ساختاری)، انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد؛ ۱۲ مولفه ی وضعیت نور و روشنایی، وضعیت پروژه های عمران شهری، وضعیت مهندسی ایمنی، وضعیت حمل و نقل عمومی، وضعیت علایم و تابلوهای شهری، وضعیت جمع آوری پسماند، وضعیت تنظیف شهری، وضعیت سرویس های بهداشتی، وضعیت فضای سبز، وضعیت سلامت شهروندان، وضعیت امنیت اجتماعی و وضعیت زیست محیطی بر رضایتمندی از خدمات عمومی تاثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد. همچنین میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت هر ۱۲ مولفه میانگینی بالاتر از میانگین فرضی جامعه (۰/۳)، دارند. لذا، وضعیت تمامی ۱۲ حوزه از دیدگاه شهروندان مطلوب است.

کلمات کلیدی:

رضایت، شهروندان، خدمات شهری، شهرداری، عسلویه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1909693>

