

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر نقشهای روابط عمومی شهرداری بر رضایت مراجعین در شهرداری استان اردبیل

محل انتشار:

اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

غلام رضا رحیمی - عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

مقصود خداداد - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

خلاصه مقاله:

هدف اصلی تحقیق مطالعه سنجش تأثیر نقش های روابط عمومی شهرداری بر رضایت مراجعین در شهرداری استان اردبیلی باشد. نقش های روابط عمومی به عنوان متغیر مستقل شامل مولفه های نقش اقناعی، نقش اطلاعی، نقش حل مسأله، نقش مشاوره ای، نقش توسعه مناسبات و نقش آموزش همگانی می باشد. رضایت مراجعین نیز به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق توصیفی و از حیث ارتباط بینمتغیرها از نوع همبستگی میباشد. روش انجام پژوهش نیز به صورت پیمایشی میباشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان ومراجعین مناطق چهارگانه شهرداری اردبیل می باشد که از طریق فرمول کوکران تعداد 153 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب می شود. در این تحقیق، جهت نمونه گیری، از روش نمونه گیری گروهی استفاده شده است. روش های بکار گرفته شده درجهت جمع آوری داده ها شامل روش های کتابخانه ای و میدانی بوده است. در این تحقیق، از پرسشنامه برای جمع آوری داده ها استفاده شد. پرسشنامه های مربوط جهت روایی سنجی در اختیار اساتید و متخصصین محترم قرار گرفت و متناسب با نظرات آنان تعدیل شد. همچنین جهت سنجش پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. در این تحقیق برای تحلیل داده ها از تکنیک های آمار توصیفی شامل درصد فراوانی، میانگین استفاده خواهد شد. از آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن جامعه استفاده می شود. برای بررسی و آزمون فرضیه ها از روش های آمار استنباطی شامل ضریب رگرسیون به منظور تعیین نوع و میزان ارتباط بین متغیرها و آزمون تحلیل آنوا جهت مقایسه نظرات بین گروه های مختلف استفاده شد. از نرم افزار آماری SPSS برای آزمون فرضیه های تحقیق استفاده شد. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف نشان داد که همه مؤلفه های تحقیق دارای توزیع غیر نرمال هستند و برای بررسی فرضیه های تحقیق از لگاریتم طبیعی داده ها استفاده شد. نتایج تحلیل های لگاریتم طبیعی رگرسیون نشان دهنده این بود که نقش اقناعی روابط عمومی، نقش اطلاعی، نقش حل مسأله و نقش آموزش همگانی روابط عمومی بر رضایت مراجعین تأثیر مثبت و معناداری دارد. اما نقش مشاورهای و نقش توسعه مناسبات بر رضایت مراجعین تأثیر ندارد. نتایج آزمون آنوا نشان داد که لذا میانگین رضایت مراجعین در مناطق چهارگانه تفاوت دارد.

کلمات کلیدی:

روابط عمومی، نقش اقناعی، نقش توسعه مناسبات، نقش اطلاعی، رضایت مراجعین

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/375078>

