

عنوان مقاله:

میزان رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری (شهر سمنان)

محل انتشار:

دومین کنگره علمی پژوهشی افق های نوین در حوزه مهندسی عمران، معماری، فرهنگ و مدیریت شهری ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

عباس ارغان - استادیار و عضو هیات علمی گروه جغرافیا دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

عباس بابایی - دانشجوی مقطع دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

محسن کاشی - مدرس مرکز آموزش علمی کاربردی شهرداری سمنان

حمیدرضا ساعدی - مدرس مرکز آموزش علمی کاربردی شهرداری سمنان

خلاصه مقاله:

شهرداری ها در ایران سازمانی با قدمت بیش از یک قرن می باشند که در گذر زمان فراز و فرودهایی بسیاری را تجربه کرده اند. در برهه ای از زمان با دامنه وسیعی از اختیارات و با اقتدار در اداره امور شهر و تامین مطالبات شهروندان موفقیت هایی را کسب نموده و در بخشی از تاریخ تکوینی خود نیز در توسعه متناسب شهر و کسب رضایت شهروندان توفیق لازم را کسب نموده اند. اما نکته در خور توجه آنست که با وجود تمام مسائل و مشکلات پیش رو، شهرداریها هنوز هم بعنوان مهمترین نهاد مدنی در مدیریت شهری محسوب گشته و بیشترین وظیفه را در قبال شهر و شهروندان به دوش می کشند که این امر خود نگرش ویژه ای را از سوی دستگاههای حاکمیتی در حمایت از شهرداریها و همچنین مشارکت بیشتر شهروندان (بعنوان مالکان اصلی) در امور مرتبط با شهر طلب می نماید. هدف از انجام این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهری در شهرداری سمنان است. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی، پیمایشی بوده که یافته های آن در زمینه بهبود کیفیت خدمات شهری مورد استفاده قرار می گیرد. جامعه ی آماری پژوهش را کلیه ی ساکنان شهر سمنان در پاییز 1394 تشکیل می دهد که با استفاده از فرمول کوکران 322 نفر به عنوان حجم نمونه برای تکمیل پرسشنامه انتخاب شد. پرسشنامه موردآزمون، پرسشنامه سروکوال و حاوی 26 سوال می باشد و رضایتمندی شهروندان را از خدمات شهری سمنان را مورد ارزیابی قرار میدهد. شیوه ی نمونه گیری نیز متناسب با حجم نمونه در مناطق مختلف شهری مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج حاصله میتواند به مدیریت شهری در بهبود ارائه خدمات شهری کمک نماید. نمونه گیری با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای فضایی با در نظر گرفتن تقسیمات شهری در طرح - عمران و حوزه نفوذ(جامع) شهر سمنان و لحاظ نمودن الگوی سلسله مراتبی فضا از مقیاسهای بزرگتر به مقیاسهای کوچکتر(شهر به محله)انجام گردید. نتایج حاصله نشان از نارضایتی شهروندان از خدمات ارائه شده می باشد. بیشترین میزان نارضایتی در پارکینگ مناسب و استاندارد با شکاف (2،2-) و کمترین نارضایتی در تسهیل در عبور و مرور شهری با شکاف (1،0-) مشاهده گردید. تعداد 16 گزینه دارای سطح نارضایتی بالا و 7 گزینه دارای سطح نارضایتی کم و 1 گزینه هم در سطح نارضایتی متوسط قرار دارد. میانگین سطح نارضایتی با شکاف 0،7- مشاهده گردید. همچنین شهروندان در ارتباط با گزینه جمع آوری منظم زباله و پسماند رضایت نسبی را اعلام نمودند. با توجه به نتایج بدست آمده به نظر می رسد شهرداری سمنان می بایست عزم جدی تری در ارائه خدمات مناسب تر به شهروندان با لحاظ نمودن نظر و خواست آنها اعمال نماید.

کلمات کلیدی:

خدمات، شهروند، شهرداری، سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/535079>



