

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تهران

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در مهندسی عمران، معماری و مدیریت شهری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسنده:

مهدی رضایی مهر - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت شهری واحد دماوند دانشگاه آزاد اسلامی دماوند ایران

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر تعیین رابطه می باشد در این تحقیق جامعه آماری شامل تمامی ارباب رجوعانی است که به شهرداری مراجعه می کنند باتوجه به اینکه حجم کل جامعه آماری تعداد کل مراجعه کنندگان به شهرداری در دست نبود، تعداد نمونه به طور تقریبی محاسبه گردید بدین صورت که از تعداد مراجعین یک ماهه آماری 2500 هزار در دسترس بود که آن را به کل جامعه تعمیم دادیم و نمونه ی آماری مطابق فرمول کوکران عدد 333 بدست آمد به منظور گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد کیفیت ارائه خدمات سروکوآل پاراسورامان و همکاران 1988 پرسشنامه استاندارد رضایتمندی از عملکرد سازمان استفاده شد همچنین برای تعیین میزان پایایی ابزار اندازه گیری نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده در این پژوهش پایایی پرسشنامه را مطلوب نشان داده است بعد از تکمیل پرسشنامه ها، داده ها با استفاده از نرم افزار spss و آزمون همبستگی پیرسون رگرسیون گام به گام انجام شد نتایج به دست آمده نشان داد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی از عملکرد ، ملموسات فیزیکی کیفیت خدمات، اعتماد کیفیت خدمات، اطمینان کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/537778>

