

عنوان مقاله:

انالیز و طبقه بندی شاخصهای رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با استفاده از مدل کانو مطالعه موردی: شهر ساری

محل انتشار:

دومین همایش سراسری مباحث کلیدی در مهندسی عمران ، معماری و شهرسازی ایران (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

سحر مهدوی - دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مازندران بابلسر ایران

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر با هدف تحلیل و ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر ساری از عملکرد مدیریت شهری با استفاده از مدل کانو و براساس یافته های حاصل از یک تحقیق میدانی در شهر ساری تهیه شده است. اینتحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع توصیفی پیمایشی است که مطالعات میدانی از طریق تهیه پرسشنامه صورت گرفته است. حجم جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق 300 هزار نفر بوده است و نمونه آماری با استفاده از روش کوکران 384 نفر به طور تصادفی تعیین شدند برای دستیابی به میزان اهمیت نیازهای شهروندان از عملکرد شهرداری از طیف پنج گانه لیکرت استفاده شده است. سپس داده ها با استفاده از تکنیک کانو مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاکی از این است که از دیدگاه شهروندان ایجاد بازارها و بازارچه ها در سطح شهر با ضریب رضایتمندی 0/4290 مهمترین افزام اساسی آتش نشانی و خدمات ایمنی با ضریب رضایتمندی 0/5490 مهمترین الزام عملکردی و تامین گذران اوقات فراغت بزرگسالان با ضریب رضایتمندی 0/6014 مهمترین الزام انگیزشی در شهر ساری می باشد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، مدیریت شهری، مدل کانو، شهر ساری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/568507>

