

عنوان مقاله:

ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری زاهدان (نمونه موردی: شهرداری منطقه 2 زاهدان)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس علمی پژوهشی افق های نوین در علوم جغرافیا و برنامه ریزی معماری و شهرسازی ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

علیرضا رخشانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه جغرافیا

محمدرضا اصغریان - دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه جغرافیا

خلاصه مقاله:

امروزه، شهرداری نهادی است که تاثیر عمده ای بر کیفیت زندگی شهروندان دارد. از این رو رضایتمندی شهروندان یکی از مهم ترین معیارهای سنجش عملکرد شهرداری است. احساس رضایت از محیط شهر و خدمات شهرداری موجب ایجاد حس مشارکت در اداره امور شهر و در نتیجه افزایش کیفیت خدمات شهری خواهد شد. در این تحقیق تلاش شده است تا با استفاده از نظر شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری منطقه دو زاهدان در حوزه های مختلف عمران شهری سنجیده شود. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-تحلیلی است و از پرسشنامه برای کسب نظر شهروندان استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه ساکنان منطقه دو شهر زاهدان تشکیل می دهند. تعداد نمونه مورد بررسی 382 نفر است. یافته های آزمون t نشان می دهد پاسخ دهندگان تمام سوالات مربوط به جنبه شهروندی را منفی ارزیابی کرده اند. عملکرد جنبه شهروندی شهرداری از نظر تمام معیارهای ارزیابی کیفیت به بدی ارزیابی شده است زیرا مقادیر آمار آزمون برای تمام معیارها کوچکتر از 1/64 است. بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان 95% تایید می شود زیرا مقادیر آماره کای - دو برابر با 2/9 بدست آمده است که در ناحیه تایید فرض صفر قرار دارد. یعنی میزان ارزیابی سوالات مختلف جنبه شهروندی، نامطلوب است و بیانگر آن است که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه دو در سطح نامطلوبی قرار دارد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، شهروندان، خدمات شهرداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/689554>

