

## عنوان مقاله:

سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری نکا

## محل انتشار:

کنگره بین المللی علوم مهندسی و توسعه شهری پایدار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

فریبا راضی - کارشناسی ارشد ، برنامه ریزی شهری ، دانشگاه پیام نور ، ایران

راحله رضاییان - کارشناسی ارشد ، شهرسازی ، دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران ، ایران

سیدحسن رسولی - کارشناسی ارشد ، برنامه ریزی شهری ، دانشگاه پیام نور ، ایران

لیلا طلاکیان - دانشجوی کارشناسی ارشد ، برنامه ریزی شهری ، دانشگاه آزاد واحد نور ، ایران

## خلاصه مقاله:

رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شرط اصلی موفقیت مدیریت شهری است و ضامن موفقیت عملکرد مدیریت شهری و افزایش میزان رضایتمندی شهروندان است. رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات شهرداری ها ، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که برای افزایش کارایی و بهبود خواهد بود که شهروندان از عملکرد شهرداری و سازمان های آن رضایت داشته باشند. شهرداری یکی از اثر گذارترین ارگان ها در ساماندهی و برنامه ریزی شهرها محسوب می شود. این سازمان زمانی قادر خواهد بود ، به وظایف خود به خوبی عمل کند که به نیازها و نظرات شهروندان توجه کند. این همان رویکرد مشارکتی در مبحث مدیریت شهری می باشد. امروز اکثر سازمانها به منظور انجام مطلوب وظایف خود و نیز دستیابی به پویایی و شکوفایی ، نیازمند الگو و ابراز مناسبی برای ارزیابی و اطمینان کیفی از میزان رضایتمندی ارباب رجوع خود هستند ، چرا که بر این باور رسیده اند که با افزایش کیفیت خدمات ، رضایت مشتریان بالا می رود و بدین طریق از بخشی سازمان ارتقا می یابد. امروزه هدف همه کوششهای مدیریت شهری در زمینه افزایش خدمات، جلب رضایت بیشتر شهروندان است و این امر بهویژه برای شهرداریها، هدف ایدهآل بزرگی است و بخش عمدهای از آن با ارایه خدمات به شهروندان محقق میشود. هدف این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری شهرداری نکا است. تحقیق حاضر از حیث هدف، پژوهشی کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها، پژوهشی توصیفی-پیمایشی بوده که جهت گردآوری اطلاعات از 2 پرسشنامه به درجه بندی لیکرت 5 گزینه ای مورد استفاده قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از نرم افزار SPSS و آمار توصیفی (جدول توزیع فراوانی، درصدها، ترسیم نمودارها) و استنباطی (آزمون های کولموگروف-اسمرینف، آزمون تی تست، فریدمن و همبستگی) استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شهروندان شهر نکا می باشند که تعداد 385 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه گیری در این تحقیق برای جامعه آماری به صورت تصادفی ساده است.

## کلمات کلیدی:

رضایتمندی شهروندان ، خدمات شهری ، شهرداری نکا

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/810543>



