

## بررسی و ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری (نمونه موردی: منطقه 9 شهرداری کلانشهر مشهد)

امیر حسین گلزاری<sup>1</sup>

1- دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری، دانشگاه بینالود مشهد

### چکیده :

امروزه صاحب نظران و اندیشمندان حوزه مدیریت بر اهمیت و جایگاه ارزیابی و مدیریت عملکرد به عنوان معتبرترین شاخص های اندازه گیری میزان پیشرفت جوامع و سازمان ها و نیز به منزله ی کلید حیاتی تحقق اهداف توسعه در ابعاد فردی و اجتماعی تاکید می ورزند (زارعی، 129:1390). ارزیابی عملکرد شهرداری به عنوان سازمان مسئول ارائه خدمات شهری می تواند به قوت ها و کمبود ها آن هم از دیدگاه شهروندان، کسانی که از این خدمات بهره مند می شوند کمک کند. این تحقیق از روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه صورت میگیرد و از اسناد کتابخانه ای نیز کمک گرفته شده است. حجم نمونه برای تهیه پرسشنامه طبق فرمول حجم نمونه کوکران با خطای 9 درصد 120 عدد محاسبه شده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو سطح آمار توصیفی و تحلیلی انجام گردیده است. در این تحقیق سعی بر آن است که میزان رضایت مردم از خدمات شهری منطقه 9 و بیشترین و کمترین رضایت مردم از خدمات ارائه شده به تفکیک سه ناحیه شهری مورد بررسی قرار گیرد.

کلید واژه : خدمات شهری ، شهروندان ، منطقه 9 ، رضایت ، مشهد

### 1- بیان مسئله :

یکی از ویژگی های عصر کنونی روند رو به رشد شهرنشینی در جهان معاصر است که آن را به مسلط ترین شیوه سکونتگاهی تبدیل کرده است.