

سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری نکا

فربیا رازی^۱، راحله رضاییان^۲، سید حسن رسولی^۳، لیلا طلاکیان^۴

۱. کارشناسی ارشد، برنامه ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، ایران

Fars.razi@Gmail.com

۲. کارشناسی ارشد، شهرسازی، دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران، ایران

Mailto:Teilor_78200@yahoo.com

۳. کارشناسی ارشد، برنامه ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، ایران

Hasanrasoli.63@Gmail.com

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد، برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد واحد نور، ایران

L.tala90@yahoo.com

چکیده:

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 که بر این باور رسیده اند که با افزایش کیفیت خدمات، رضایت مشتریان بالا می رود و بدین طریق بخشی سازمان ارتقا می یابد. امروزه هدف همه کوشش های مدیریت شهری در زمینه افزایش خدمات، جلب رضایت بیشتر شهروندان است و این امر به ویژه برای شهرداری ها، هدف ایده آل بزرگی است و بخش عمده ای از آن با ارائه خدمات به شهروندان محقق می شود. 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 ۲ پرسشنامه به درجه بندی لیکرت ۵ گزینه ای مورد استفاده قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از نرم افزار SPSS و آمار توصیفی (جداول 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 ۳۸۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه گیری در این تحقیق برای جامعه آماری به صورت تصادفی ساده است.

واژگان کلیدی: رضایتمندی شهروندان، خدمات شهری، شهرداری نکا