

عنوان مقاله:

بررسی ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری آبادان در حوزه خدمات شهری (عمومی، فنی و فرهنگی)

محل انتشار:

یازدهمین کنفرانس بین المللی عمران، معماری و مدیریت شهری (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

محمودرضا یوسفی - کارشناس ارشد مکانیک، معاون خدمات شهری و اجرایی شهرداری آبادان

خلاصه مقاله:

تامین رضایت شهروندان و مشارکت آن ها در اداره شهر، یکی از اهداف اصلی نظام های مشارکت جو است. چون نارضایتی مردم، تعامل آنان با شهرداری را مشکل و حتی غیرممکن ساخته و ناپایداری محیطی را در پی دارد. لذا بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت گیرد. از منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می گیرد. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین کننده «کیفیت عملکرد شهرداری» است. در این مطالعه هدف ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری از لحاظ ارائه خدمات شهری، توسعه مکانهای تفریحی و ارتقای کیفیت معابر شهر و همچنین سیاست های خط مشی سازمانی شهرداری می باشد. جامعه آماری این مطالعه شهروندان شهر آبادان می باشد. جهت جمع آوری اطلاعات موردنیاز و همچنین تدوین پیشینه تحقیق از روش آماری و کتابخانه ای در بازه زمانی سال های ۹۸ و ۹۹ استفاده گردیده است. برای این ارزیابی با استفاده از مطالعات بخش نظری، ۱۹ نوع از خدمات شهری در سه بخش خدمات فنی، عمومی و فرهنگی انتخاب شد. در گام بعدی پرسشنامه پژوهش براساس این خدمات طراحی شد. سپس پرسشنامه مذکور بطور تصادفی در میان یک درصد از خانوارهای سه منطقه شهر توزیع گردید. در نهایت داده ها وارد نرم افزار Spss گردید و با استفاده از آزمون t تک نمونه ای نتایج پژوهش مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. طبق بررسی صورت گرفته و یافته های پژوهش مشخص گردید رضایتمندی شهروندان، مشارکت شهروندان، تکالیف شهروندی، خدمات مناسب از عملکرد مدیریت شهری در ارائه خدمات شهرداری رابطه معناداری دارد. لذا طبق نتایج بدست آمده می توان گفت میزان رضایتمندی شهروندان از فعالیت های محیطی شهرداری برای سنجش پایداری زیست محیطی در شهر آبادان در برخی موارد مورد بررسی ناکافی بوده است. بنابراین، مسئولان باید ضمن تامین رضایتمندی مردم، این گونه فعالیت ها را توسعه دهند.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، شهروند، عملکرد شهرداری، مدیریت شهری، شهر آبادان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1881537>

