



## سنجش رضایت از عملکرد شهرداری گرگان

غلامرضا عابدینی<sup>۱</sup>، حسین نعمتی علیکان<sup>۲\*</sup>

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد شهرسازی گرایش برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات یاسوج، ایران.

Abedinibsh@yahoo.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه گیلان، ایران، behroz71n@gmail.com

### چکیده

شهرنشینی مسلط ترین شیوهی سکونتگاهی در جهان معاصر است و در حال حاضر توسعه روزافزون شهرنشینی و رشد جمعیت در جهان موجب گسترش بیش از پیش شهرها گردیده است. یکی از محورهای اساسی در تحلیل مسائل شهری، توجه به ساختار مدیریت در این جوامع است. سازمان ادارهکنندهی شهرها و مدیریت شهرها شهرداری است. ارزیابی کارآیی سازمانها، بخش اساسی از برنامه هر سازمانی را تشکیل می دهد که مسئولین آن در پی اصلاح و بهبود کارآیی آن سازمانند و شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. هدف از این پژوهش ارزیابی میزان رضایت از عملکرد شهرداری گرگان میباشد پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق در ۲۷ پرسش تنظیم و روایی آن مورد تایید متخصصین و اساتید قرار گرفت و سپس با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی آن مورد سنجش قرار گرفت که نشان دهنده قابلیت بسیار مناسب ابزار تحقیق میباشد. در ادامه در تحقیق از سه فرضیه استفاده شد و سپس با استفاده از نرم افزار SPSS به تحلیل نتایج ناشی از پرسشنامه پرداخته شد. و نتایج نشان داد که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در همه عملکردهای آن بالاتر از حد متوسط قرار دارد (۰.۶۵۱). و مشخص شد که تفاوت میانگین رضایتمندی بر اساس جنسیت معنی دار نمیباشد و فرضیه رد شد. و نتایج فرضیه سوم نشان داد که تفاوت رضایتمندی بر اساس تاهل معنی دار نمیباشد یا به عبارت دیگر وضعیت تاهل ربطی به میزان رضایتمندی ندارد. پس فرضیه رد میشود.

واژه‌های کلیدی: شهر، رضایتمندی، شهرداری، عملکرد شهرداری، گرگان

### ۱- مقدمه

پس از شکل گیری حیات و با گذشت زمان، رابطه ی متقابل انسانها در عرصه های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی پیچیده تر گردید (بریمانی، ۱۳۸۳ : ۱۲۶). شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باور نکردنی هستند که بیشک مورد توجه قرار میگیرند ( Lewis and Mioch, ۲۰۰۵). روند شهر نشینی جهان به ویژه پس از جنگ جهانی دوم آنچنان سریع بوده است که پژوهشگران مسائل شهری را دچار حیرت ساخته است. قرن ۲۱ در حالی آغاز شد که حدود نیمی از جمعیت جهان در شهرها زندگی میکنند و انتقال شهری تقریباً صورت گرفته است. شهرنشینی با چنان سرعتی به پیش میرود که در تاریخ بی سابقه می باشد. امروزه شهرنشینی با افزایش سرسام آور از ۱۸ درصد در سال ۱۳۰۰ به بیش از