

## سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تاکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایذه

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۶/۱۷

کد مقاله: ۱۹۳۴۱

سید عبدالحسین حسینی<sup>۱</sup>

### چکیده

ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید. در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش‌نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می‌تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن‌ها راه‌کارهای عملی ارائه کند. چراکه شناسایی نیازهای مردم و آگاهی از خواسته‌های آن‌ها نقشی تعیین‌کننده در تعیین اولویت‌های مدیریتی و کارآمدسازی نظام مدیریت شهری دارد. مدیریت همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند؛ زیرا که رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌ها، در بهبود مدیریت شهری و افزایش کارایی مدیریت شهری نقش اساسی ایفاء می‌کند. در پژوهش حاضر هدف سنجش میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری در شهر ایذه می‌باشد. ماهیت این پژوهش کاربردی و روش آن توصیفی-تحلیلی و جمع‌آوری اطلاعات به شیوه میدانی از طریق پرسشنامه بوده است. جامعه آماری تحقیق بر اساس فرمول کوکران ۳۰۰ نفر برآورد شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون T تک نمونه‌ای متوسط به پایین بودن رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری را نشان می‌دهد. همچنین این آزمون نشان می‌دهد که شهروندان از بیان ۴ شاخص (آموزشی، اداری، انتظامی و بهداشتی) بیش‌ترین رضایت را از شاخص اداری اظهار کرده‌اند. همچنین دیگر نتایج نشان دادند که متغیرهای جنس، تحصیلات و شغل بر رضایتمندی از شهرداری تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی شهروندان، مدیریت شهری، خدمات شهری، شهر ایذه

۱. کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه پیام نور اهواز و شهردار شهر شوش (نویسنده مسئول)

[bdulhossein.hosseini20@gmail.com](mailto:bdulhossein.hosseini20@gmail.com)