

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر نوشهر)

محل انتشار:

نخستین همایش ملی آرمان شهر ایران (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

رضا کاظمی نژاد -

شیرین نوشین بیجانی -

وحید حاتم -

خلاصه مقاله:

ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی ها و برنامه ریزی های سازمان می باشد. در سازمان های عمومی نظیر شهرداریها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل می تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، کارایی و اثربخش فعالیت ها و پاسخگویی مطلوب نسبت به شهروندان گردد. از این رو این مقاله در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه شهروندان- میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری نوشهر را در هفت حوزه تعیین شده مورد سنجش قرار دهد. روش پژوهش پیمایش اسنادی است و جامعه آماری را ساکنان شهر نوشهر در سال 1390 تشکیل می دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و نمونه گیری به شیوه نمونه گیری متناسب با حجم در محله های سیزده گانه شهر نوشهر تعیین گردید. نتایج بدست آمده نشان داد بیشترین رضایت شهروندان از خدمات و امکانات رفاهی و کمترین میزان رضایتی مربوط به حوزه خدمات فرهنگی، اجتماعی و اطلاع رسانی می باشد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، شهرداری نوشهر، رضایتی، حوزه فعالیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/160055>

