

## عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایت مندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران

## محل انتشار:

فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، دوره 2، شماره 5 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

محمدباقر جعفرنژاد هتکه لویی - کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات یزد، یزد، ایران

حسین اسلامی - استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات یزد، یزد، ایران، مسئول مکاتبات

عباس علوی راد - استادیار گروه اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابرکوه، ابرکوه، یزد، ایران

## خلاصه مقاله:

رضایت مشتری، میزان مطلوبیتی است که مشتری به دلیل خصوصیات مختلف محصول یا خدمات، کسب می کند و موجب وفاداری مشتریان می گردد و در نتیجه، افزایش شهرت، اعتبار و سودآوری را به دنبال دارد. در این تحقیق که هدف اصلی آن بررسی میزان رضایت مندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران می باشد، سعی گردیده با بهره گیری از ادبیات موجود در حوزه رضایت مشتریان، میزان رضایت شهروندان تهرانی، مورد سنجش قرار گیرد. اطلاعات مورد نیاز برای انجام این پژوهش، از دو روش کتابخانه ای و میدانی جمع آوری شده اند. جامعه آماری در این پژوهش، شهروندان تهرانی که از خدمات شهرداری به نوعی استفاده می کنند، می باشد. با توجه به جامعه آماری، روش نمونه گیری در این پژوهش، روش تصادفی خوشه ای است. با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه آماری، 384 نفر انتخاب گردیده است. پس از جمع آوری داده های مربوط به پرسشنامه پژوهش، اطلاعات، در نرم افزار تحلیل آماری SPSS پردازش شده و سپس، عملیات تجزیه و تحلیل، صورت گرفته است. برای توصیف داده های به دست آمده از پرسشنامه، از شاخصه های آمار توصیفی از قبیل: فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی نیز برای تجزیه و تحلیل سؤالات و فرضیه های پژوهش، از آزمون های t تک گروهی، آزمون رتبه بندی فریدمن t گروه های مستقل و آزمون تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شده است. یافته ها در این پژوهش نشان می دهند که میزان رضایت کلی شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری در شهر تهران، بالاتر از حد متوسط می باشد.

## کلمات کلیدی:

رضایت شهروندان، خدمات شهری، کارکنان شهرداری، کلا نشهر تهران، طبقه بندی. JEL: J59, N95, N7, Z0

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/443622>

