

تحلیل عملکرد خدمات شهری در شهرداری لوشان

محمد رضا حمزه لو*، دکتر محمد رضا افشاری آزاد،

1397-12-20

احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد. این پژوهش با هدف، تحلیل عملکرد خدمات شهری در شهرداری لوشان انجام پذیرفت. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است. روش تحقیق از نظر نحوه انجام کار، در بخش تئوری، تحلیلی توصیفی است. برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز، از بررسی‌های کتابخانه‌ای-اسنادی و مطالعات میدانی بهره‌گیری شده و در نهایت جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از نرم افزار SPSS و آزمون‌های آن استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای، فریدمن و تحلیل واریانس از طریق نرم افزار spss انجام شد. نتایج بدست آمده از آزمون تی تک نمونه ای نشان داد که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه خدمات شهری کمتر از حد متوسط می باشد. نتایج آزمون فریدمن نیز نشان داد که مولفه عمرانی بیشترین رتبه را در میان شهروندان به لحاظ رضایت‌مندی از خدمات شهری شهرداری لوشان داشته است.

کلمات کلیدی : تحلیل عملکرد، خدمات شهری، شهرداری لوشان

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)