

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۱۰

## بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد روابط عمومی شهرداری شهر ایلام

علی افسری<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد روابط عمومی شهرداری شهر ایلام می‌باشد. این پژوهش از حیث هدف کاربردی است و روش تحقیق در این پژوهش اسنادی - پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه می‌باشد؛ همچنین جامعه آماری تحقیق نیز شامل کلیه افراد ۱۵ تا ۶۵ ساله شهر ایلام است؛ با در نظر گرفتن ۲۰ درصد از این جمعیت که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران واریانس بدست آمده از پیش‌آزمون با سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد، ۲۰۰ نفر محاسبه شده است. در نهایت پرسشنامه‌ها پس از بازبینی اولیه و خارج کردن پرسشنامه‌های مخدوش، کدگذاری شده است و به منظور تحلیل، وارد نرم‌افزار spss گردید. داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری و استنباطی پس از پردازش اولیه در محیط مذکور، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش حاضر حاکی از اثبات فرضیات موردنظر است که می‌توان گفت شهروندان ایلامی رضایتمندی نسبی از عملکرد روابط عمومی شهرداری دارند. پاسخگویان نسبت به عملکرد روابط عمومی شهرداری در خصوص گویه‌های مسولیت‌پذیری اجتماعی، اخلاق حرفه‌ای و رضایتمندی پاسخ‌های مثبتی ارائه داده‌اند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، عملکردی روابط عمومی، شهروندان، شهرنشینی.

<sup>۱</sup>. کارشناس روابط عمومی شهرداری شهر ایلام، دانشجوی کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی. پست الکترونیک:

aliafsarii.2020@gmail.com