**مدیریت شهری**

**بررسی تاثیر عملکرد مدیران شهری بر رضایت مندی شهروندان در منطقه ۸ شهرداری کرج**

**فهرست مطالب**

عنوان شماره صفحه

[چکیده](#_Toc17919529) 1

[فصل اول: کلیات تحقیق](#_Toc17919530) 2

[1-1- مقدمه](#_Toc17919532) 3

[1-2 - بیان مسئله](#_Toc17919533) 3

[1-3- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق](#_Toc17919534) 6

[1-4- اهداف تحقیق](#_Toc17919535) 8

[1-5- فرضیه های تحقیق](#_Toc17919536) 9

[1-7- حیطه تحقیق](#_Toc17919541) 9

[1-7-1- حیطه زمانی](#_Toc17919542) 9

[1-7-2- حیطه مکانی](#_Toc17919543) 9

[1-7-3- حیطه موضوعی](#_Toc17919544) 9

[1-8 - تعریف واژه ها و اصطلاحات](#_Toc17919545) 10

[1-8-1- تعریف مفهومی](#_Toc17919546) 10

[1-8-2- تعریف عملیاتی](#_Toc17919547) 10

[فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق](#_Toc17919548) 12

[2-1-مقدمه](#_Toc17919550) 13

[2-2-کارکرد نهادی](#_Toc17919551) 13

[2-2-1-الگوهای ارزیابی کارکرد نهادی](#_Toc17919552) 15

[2-2-2-فاکتورهای موثر بر کارکرد نهادی](#_Toc17919553) 22

[2-3- خشنودی و مقبولیت مشتری](#_Toc17919554) 29

[2-3-1- اهمیت ارزیابی خشنودی و مقبولیت مشتری](#_Toc17919555) 33

[2-3-2- الگوهای سنجش خشنودی و مقبولیت مشتری](#_Toc17919556) 35

[2-4-تاسیس و راه اندازی شهرداری درکرج](#_Toc17919559) 39

[2-5- پیشینه تحقیق](#_Toc17919563) 40

[2-5-1- پیشینه تحقیق داخلی](#_Toc17919564) 40

[2-5-2- پیشینه تحقیق خارجی](#_Toc17919565) 44

[2-6- مدل مفهومی تحقیق](#_Toc17919566) 46

[فصل سوم: رویکرد تحقیق](#_Toc17919568) 47

[3-1-مقدمه](#_Toc17919570) 48

[3-2- رویکرد تحقیق](#_Toc17919572) 49

[3-3- متغیرهای پژوهش](#_Toc17919573) 49

[3-4- رویکرد و ابزارگرد آوری اطلاعات](#_Toc17919574) 50

[3-5- پایایی و روایی پرسشنامه](#_Toc17919575) 51

[3-5-1-پایایی یا قابلیت اعتماد](#_Toc17919576) 51

[3-5-2-روایی یا اعتبار پرسشنامه](#_Toc17919578) 52

[3-6- جامعه آماری](#_Toc17919579) 52

[3-7- رویکرد نمونه گیری وتعیین حجم نمونه](#_Toc17919580) 52

[3-8- رویکرد تجزیه وآنالیز اطلاعات](#_Toc17919581) 53

[3-8-1-تست توزیع هنجاری بر اساس كلموگروف-اسمیرنوف](#_Toc17919582) 53

[3-8-2- تست رگرسیون](#_Toc17919583) 54

[فصل چهارم: تجزیه و آنالیز داده ها](#_Toc17919586) 56

[4-1-مقدمه](#_Toc17919588) 57

[4-2- بخش اول- ویژگی‌های جمعیت شناختی](#_Toc17919589) 58

[4-2-1- جنسیت](#_Toc17919590) 58

[4-2-2- وضعیت تاهل](#_Toc17919593) 59

[4-2-3- تحصیلات](#_Toc17919596) 60

[4-2-4- سن](#_Toc17919599) 61

[4-1-4- میانگین، میانه و انحراف معیار متغیرهای تحقیق](#_Toc17919602) 62

[4-2 بخش دوم – آمار استنباطی](#_Toc17919604) 62

[4-2-1-تست کولموگروف- اسمیرنوف](#_Toc17919605) 62

[4-2-2- تست رگرسیون](#_Toc17919607) 64

[4-3- خلاصه نتایج آنالیز داده ها و تست فرضیات تحقیق](#_Toc17919614) 67

[فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها](#_Toc17919616) 68

[5-1-مقدمه](#_Toc17919618) 69

[5-2- خلاصه تحقیق](#_Toc17919619) 69

[5-3-یافته های فرضیات](#_Toc17919620) 70

[5-4-1- پیشنهادهایی بر مبنای یافته های فرضیات](#_Toc17919621) 73

[5-4-2- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی](#_Toc17919622) 75

[5-5- محدودیت های تحقیق](#_Toc17919623) 75

[منابع](#_Toc17919624) 77

[پیوست ها](#_Toc17919625) 82