

## عنوان مقاله:

تحلیل رضایتمندی شهروندان با استفاده از تکنیکهای داده کاوی: مورد کاوی شهرداریتهران

## محل انتشار:

سومین کنفرانس داده کاوی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

علی محمد احمدوند - دکتری مدیریت، دانشیار گروه سیستمهای اقتصادی- اجتماعی، دانشگاه امام ح

بهروز مینایی بیدگلی - دکتری مهندسی کامپیوتر- استادیار دانشکده مهندسی کامپیوتر- دانشگاه عل

الهام اخوندزاده - کارشناس ارشد مهندسی صنایع- گروه صنایع - دانشکده فنی و مهندسی - دانشگاه ش

## خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با شهروند یکی از مباحث اصلی مطرح در حوزه مدیریت دولتی است. هدف اصلی در مدیریت ارتباط با شهروند، تلاش در جهت بهبود ارائه خدمات به شهروندان و افزایش سطح رضایت مندی ایشان است. در این راستا، سامانه 137 شهرداری تهران یکی از مراکزی است که با هدف ارائه خدمات شهری به شهروندان تاسیس شده و پل ارتباطی بین شهروندان و شهرداری محسوب می شود. اطلاعات حاصل از این سامانه، حاوی مطالب مفیدی در مورد خدمات ارائه شده به شهروندان و وضعیت رضایت مندی ایشان بوده و میتواند به عنوان منبعی مهم و مناسب برای مدیریت روابط تحلیلی با شهروند مورد بررسی و کاوش قرار بگیرد. در این مقاله با استفاده از قوانین انجمنی و الگوریتم Apriori اطلاعات مربوط به رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری ارائه شده را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و ارتباط بین مشکلات، زمان بروز، واحد اجرایی مربوطه و میزان رضایت فعلی شهروندان از نحوه رفع آن مشکل به تفکیک مناطق مختلف شهری مورد بررسی قرار میگردد. همچنین ارتباط بین پارامترهای رضایتمندی شهروندان از کیفیت و سرعت خدمات ارائه شده مورد توجه قرار گرفته و عوامل و شرایط تاثیرگذار بر رضایتمندی و نارضایتی شهروندان مشخص میشود. از نتایج به دست آمده میتوان در مدیریت رضایتمندی شهروندان و افزایش سطح رضایت مندی ایشان استفاده نمود

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با شهروند، مدیریت رضایتمندی شهروند، دادهکاوی، قوانین انجمنی، الگوریتم Apriori

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/108899>

