

عنوان مقاله:

ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهر (نمونه موردی: دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۳ تهران)

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی شهرسازی و معماری دانش بنیان (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

لیلا عقیلی مهر - کارشناسی ارشد طراحی شهری، موسسه آموزش عالی معماری و هنر پارس.

خلاصه مقاله:

ارزیابی رضایتمندی شهروندان یکی از مهمترین و پرکاربردترین ابزار سنجش عملکرد شهرداریها و کیفیت خدمات آنها است. بهبود و ارتقاء کیفی و کمی خدمات هدف اصلی مدیریت شهری است که رضایت هرچه بیشتر شهروندان را به دنبال دارد؛ بنابراین اصلترین عامل تعیین کننده در ارزیابی عملکرد و سنجش موفقیت از عملکرد مدیریت شهری، ارزیابی رضایتمندی شهروندان است. از این رو، در پژوهش کاربردی حاضر با روش توصیفی- تحلیلی به ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهر در منطقه ۳، می پردازیم. به این منظور داده های موردنیاز با روش پیمایشی از طریق پرسشنامه ای بسته بر مبنای طیف پنج گانه لیکرت گردآوری و ابتدا با روش تحلیل آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد تا سطح رضایت شهروندان از عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهر به طور نسبی روشن گردد. سپس برای تدقیق نتایج ابتدا وزن هر شاخص را با روش تحلیل سلسله مراتبی AHP بر مبنای نظر کارشناسان مشخص نموده، سپس از طریق روش Topsis ضمن رتبه بندی دفاتر خدمات الکترونیک شهر در منطقه ۳ بر مبنای رضایت شهروندان، فاصله وضع موجود هر دفتر را تا ایده آل های مثبت و منفی ارزیابی نمودیم. نتایج پژوهش نشان داد که شهروندان رضایتی نسبی و حداقلی از عملکرد و خدمات دفاتر دارند؛ اما هنوز عملکرد این دفاتر تا سطح ایدئال شهروندان فاصله دارد و دفاتر با نظارت شهرداری بایستی در جهت افزایش رضایت شهروندان، به تقویت نقاط ضعف و ارتقاء کیفیت خدمت رسانی به خصوص در خصوص شاخصهایی که نارضایتی و یا رضایت کمتر شهروندان را به دنبال داشته است، اقدام نمایند. همچنین نتایج بیانگر آن است که در همین شرایط موجود شهروندان از دفتر شماره ۳۰۲ از بین ۵ دفتر مشابه بیشترین رضایت را داشته اند.

کلمات کلیدی:

رضایت شهروندان، خدمات شهری، دفاتر الکترونیک، منطقه ۳ تهران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1376319>

