

عنوان مقاله:

سنجش سطوح رضایتمندی شهروندان شهر اصفهان از خدمات شهرداری با به کارگیری مدل تحلیل خوشه ای (نمونه مطالعاتی: مناطق شهر اصفهان)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پیشرفت های اخیر در مهندسی، نوآوری و تکنولوژی (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسنده:

امین اصفی - دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری، دانشگاه هنر تهران

خلاصه مقاله:

ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می آید. در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن ها راهکارهای عملی ارائه کند. هدف اصلی این پژوهش سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح مناطق شهر اصفهان است. در این پژوهش شاخص های سنجش رضایتمندی شهروندان در سه دسته اجتماعی، عمرانی و مدیریتی در نهایت در ۲۲ شاخص خلاصه شده است. جامعه آماری پژوهش کل شهروندان مناطق اصفهان می باشد که در هر منطقه با استفاده از رابطه کوکران تعداد پرسشنامه ها تعیین شده است. روش نمونه گیری متناسب با حجم سطح مناطق به طور تصادفی است. روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. از نرم افزارهای کاربردی SPSS برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از تحقیقات میدانی و نرم افزار GIS برای نقشه خروجی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که رضایت مندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و میزان رضایت مندی در بین مناطق و شاخص ها متفاوت است. بیشترین میزان رضایت مندی در سطح منطقه ۱ و کمترین میزان رضایت مندی در سطح منطقه ۸ است. در نهایت پس از خوشه بندی درختی مناطق، نتایج پژوهش در غالب نقشه خوشه بندی و همچنین نقشه سطح بندی مناطق شهر اصفهان در ۹ دسته نشان داده می شود. نتایج پژوهش در اولویت بندی در ارائه خدمات شهری به شهروندان مناطق شهر اصفهان موثر خواهد بود.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، مدیریت شهری، شهرداری، خدمات شهرداری، تحلیل خوشه ای، مناطق شهر اصفهان.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1465705>

