

## عنوان مقاله:

تبیین رابطه بین رضایت مندی ذی نفعان کلیدی مدیریت شهری در فرایند درآمدزایی شهرداری ها

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی نوآوری در مدیریت کسب و کار و اقتصاد (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسنده:

زهرا گلسا رسایی - کارشناسی ارشد مدیریت مهندسی، دانشکده مهندسی، دانشگاه U.P.M مالزی

## خلاصه مقاله:

امروزه شرایط کاملا متحول و حاکم بر سازمان ها نیاز مبرم آن ها را به نسلی ارزشمند از کارکنان را آشکار می سازد. نسلیکه از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می شود بتردید این کارکنان وجه تمایز سازمان های اثربخش از غیراثربخشی باشند. شهرداری کلاشه تهران به عنوان سازمانی است که ارتباط تنگاتنگی با شهروندان دارد می بایست نحوه ارائه خدمات به شهروندان را از دو منظر عینی و ذهنی مورد بررسی قرار دهد. از منظر عینی کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می گیرد. اما در منظر ذهنی احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری تعیین کننده کیفیت عملکرد شهرداری است. از آنجا که ارتباط با شهروندان و بهبود تعامل با آنها نیازمند رضایت کارکنان می باشد؛ به نظر می رسد مدیریت شهری می تواند با استفاده و به کارگیری از اصول اساسی و بنیادی مدیریت منابع انسانی در راستای بهبود و ارتقای رضایت کارکنان که با رضایت شهروندان و در پی آن افزایش درآمدهای شهری و کاهش هزینه ها نیز مرتبط است گامی بنیادین بردارد. در این تحقیق که هدف اصلی آن بررسی رابطه بین رضایت کارکنان رضایت شهروندان و درآمدزایی در شهرداری تهران می باشد؛ سعی گردیده میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت شهروندان تهرانی را مورد سنجش قرار دهد و ارتباط این دو مولفه را با درآمدزایی در شهرداری کلانشهر تهران مشخص نماید. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که میزان رضایت شغلی کارکنان و همچنین رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان در شهرداری و شهر تهران بالاتر از حد متوسط می باشد. اگر چه همبستگی میان رضایت شغلی و رضایت شهروندان دیده می شود اما رابطه مثبت معناداری میان این دو مولفه یافت نگردیده است. از طرفی رابطه مثبت و معناداری میان رضایت شغلی و ابعاد آن و همچنین رضایت شهروندان و ابعاد آن با درآمدزایی در شهرداری تهران دیده شده است.

## کلمات کلیدی:

سنجش رضایت کارکنان، رضایت مندی ذی نفعان کلیدی، درآمدزایی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1498958>

