

عنوان مقاله:

ارائه مدل ارزیابی عملکرد شهرداری بر اساس مولفه های محله محوری

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱ (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

امیرحسین نادعلی جلوخانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه مدیریت دولتی، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

جامعه شهری و شهرداری ها در هر کشوری در نظام شهری دو جز لاینفک و تفکیک ناپذیر هستند و بسیاری از دغدغه های عملکردی در نظام شهری در حوزه شهرداری ها و مناطق تحت امر شهرداری مرکزی تبلور پیدا می کند اصلاح جامعه شهری و ارتقا عملکرد و مدیریت آن در شهرداری ها و مناطق آن بدون پرداختن به این مجموعه و نقش و جایگاه آن و بهبود ارتقاع عملکرد آن مقدور نخواهد بود. در این مطالعه عملکرد شهرداری منطقه 5 اصفهان با استفاده از چهار وجه متناسب سازی شده با موضوع تحقیق توسط مدل ارزیابیمتوازن BSC و نظرسنجی از شهروندان محلات مورد ارزیابی قرار می گیرد. روش تحقیق در مطالعه کنونی، روش تحقیق آمیخته (کمی و کیفی) بوده که برای تحلیل مصاحبه ها از روش کیفی تحلیل تم (مضمون) استفاده گردیده و برای کدگذاری داده های حاصل از مصاحبه ها هم از نرم افزار MAXqda 2 استفاده شده است. در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده های کمی و آزمون فرضیه ها، از روش هایتحلیل عاملی و مدل معاملات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای SPSS و PLS استفاده شده است. پس از طراحی مدل بومی، ابتدا با استفاده از مولفه های تدوین شده میزان تعادل در عملکرد شهرداری های منطقه در چهار وجه: مولفه های رضایت ذینفعان از ارائه خدمات در محلات، مالی، فرایندهای کاری داخلی و رشد و یادگیری مورد بررسی قرار می گیرد. سپس با استفاده از پرسشنامه نظرسنجیمیزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح یازده محله مورد سنجش قرار می گیرد. نهایتا بر اساس روش های آماری، میزانهمبستگی بین تعادل در عملکرد و رضایت شهروندان از عملکرد مورد تحلیل قرار خواهد گرفت.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد شهرداری، رضایت شهروندان محلات، مولفه های کیفیت خدمات، نقشه استراتژی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/312129>

