

عنوان مقاله:

بررسی عملکرد و ارائه الگوی مناسب نظام ارزیابی عملکرد شهرداری همدان

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)
(سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسنده:

رضایار تقوایی - دانشجوی دکتری مدیریت و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تویسرکان

خلاصه مقاله:

در این مطالعه عملکرد شهرداری مناطق همدان با استفاده از چهار وجه مدل ارزیابی متوازن BSC و نظرسنجی از شهروندان 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 MAXqda2 استفاده شده است. در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده های کمی و آزمون فرضیه ها، از روش های تحلیل عاملی و مدل معاملات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای SPSS و LISREL استفاده شده است. پس از طراحی مدل بومی، ابتدا با استفاده از شاخص های تدوین شده میزان تعادل در عملکرد شهرداری های مناطق در چهار وجه: مشتری (ارباب رجوع)، مالی، رشد و یادگیری و فرایندهای کاری داخلی مورد بررسی قرار می گیرد. سپس با استفاده از پرسشنامه نظرسنجی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح چهار منطقه مورد سنجش قرار می گیرد. نهایتاً بر اساس روش های آماری، میزان همبستگی بین تعادل در عملکرد و رضایت شهروندان از عملکرد مورد تحلیل قرار خواهد گرفت.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد-رضایت شهروندان-پاسخگویی-کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/494956>

