

عنوان مقاله:

استفاده از داده کاوی در مدیریت ارتباط با شهروند: مورد کاوی سامانه 137 شهرداری تهران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

بهروز مینایی بیدگلی - دکتری علوم و مهندسی کامپیوتر، استادیار دانشکده مهندسی کامپیوتر، دان

الهام آخوندزاده - کارشناس ارشد مهندسی صنایع، گروه صنایع، دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه

محمدحسین موسوی - کارشناس مهندسی کامپیوتر، گروه کامپیوتر، دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه

علی محمد احمدوند - دکتری مهندسی صنایع، استادیار گروه سیستم های اقتصادی، اجتماعی، دانشکد

خلاصه مقاله:

دولت الکترونیک در جوامع امروزی در حال گسترش است. جامعه ایران نیز از این امر مستثنی نیست. بنابراین لزوم توجه به مفاهیمی که در این زمینه مطرح می شود امری ضروری است مدیریت ارتباط با شهروند یکی از این موارد است که بر شهروند محوری تمرکز دارد. در مدیریت ارتباط با شهروند، هدف اصلی شناخت نیازها و خواسته های شهروندان و تلاش در جهت بهبود ارائه خدمات و افزایش سطح رضایت مندی ایشان است. شهرداری به عنوان یکی از کلیدی ترین سازمانهای دخیل در این امر، نقش عمده ای در ارائه خدمات شهری به شهروندان ایفا می کند. این سازمان، سامانه ای با عنوان سیستم تحلیل اطلاعات 137 ایجاد نموده که مرکز ساماندهی و رسیدگی به معضلات و مشکلات شهری است و پل ارتباطی بین شهروندان و شهرداری محسوب می شود. اطلاعات حاصل از این سامانه، حاوی مطالب مفیدی در مورد خدمات ارائه شده به شهروندان است و می تواند به عنوان منبعی مهم و مناسب برای مدیریت روابط تحلیلی با شهروند مورد بررسی و کاوش قرار بگیرد. از این رو با استفاده از قوانین انجمنی تماسهای شهروندان را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و ارتباط بین مشکلات، مناطق و نواحی آنها مشخص شده است. همچنین با در نظر گرفتن شرایط مکانی، دنباله بروز مشکلات نیز به دست آمده است. انتظار می رود نتایج به دست آمده در مدیریت مشکلات شهری و افزایش سطح رضایت مندی شهروندان مثر ثمر واقع شود.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با شهروند، داده کاوی، قوانین انجمنی، کشف الگوهای متوالی، مدیریت شکایات، سامانه 137 شهرداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/71875>

