

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل اثرگذار بر بهبود کیفیت خدمات شهری در شهرداری شاهین شهر

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

محمدحسین فردانی - کارشناسی ارشد مهندسی عمران، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

زهرا رحیمی - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه مهر البرز، تهران، ایران

محمدجواد فاتحی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ساخت پروژه، دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش به دنبال شناسایی و رتبه بندی عوامل اثرگذار بر بهبود کیفیت خدمات شهری در شهرداری شاهین شهر است. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی و به لحاظ گردآوری داده ها توصیفی پیمایشی که به صورت ترکیبی در دو مرحله کمی و کیفی انجام شده است. گردآوری داده ها در بخش کمی پژوهش از طریق پرسشنامه صورت گرفت؛ که این پرسشنامه با استفاده از نتایج حاصل از تحلیل مضمون در بخش کیفی و بر اساس طیف پنجگانه لیکرت تنظیم شده است. جهت تجزیه و تحلیل بخش کیفی از تحلیل مضمون استفاده شد؛ و جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده بخش کمی، از آزمون فریدمن استفاده و محاسبات با استفاده از نسخه 20 نرم افزار SPSS انجام شد. نتایج اولویت بندی نشان داد که مؤلفه خدمات اجتماعی در اولویت اول قرار دارد و به ترتیب، مؤلفه های خدمات شهرسازی و معماری و عمران، ارتباطات، مدیریت پسماند و محیط زیست، اقتصاد شهری، حمل و نقل و ترافیک، توسعه شهری و توسعه فرهنگی در رتبه های بعدی بهبود کیفیت خدمات شهرداری شاهین شهر قرار گرفته اند.

کلمات کلیدی:

بهبود، کیفیت خدمات، شهرداری، شاهین شهر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1114420>

