

International Conference on Management

ارزیابی اثر بخشی و کارایی طرح ناحیه محوری در ارائه خدمات مطلوب به
شهروندان (مطالعه موردی منطقه 18 شهرداری تهران)

شکوفه بسیم^۱، نعمت الله خراسانی^۲، مسعود منوری^۳

۱ کارشناسی ارشد برنامه ریزی مدیریت و آموزش محیط زیست، دانشکده محیط زیست و انرژی،

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران

s-basim@hotmail.com

۲ استاد، دانشکده محیط زیست و انرژی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران،

ایران

۳ استادیار، دانشکده محیط زیست و انرژی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران،

ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی اثربخشی و کارایی طرح ناحیه محوری در ارائه خدمات مطلوب به شهروندان به روش میدانی و کتابخانه ای صورت گرفته، خدمات ارائه شده در قالب طرح، متغیر مستقل و اثربخشی آن بر شهروندان متغیر وابسته با سه شاخص آگاهی، رضایت و مشارکت شهروندان با نمونه گیری به روش تصادفی خوشه ای، مصاحبه و پرسشنامه داده ها جمع آوری و با SPSS^۱ تحلیل گردید، نتایج گویای اثربخشی نسبی طرح، رابطه فرضیه های تحقیق و ارتباط همگام آنها با اثربخشی و کارایی طرح مذکور است همچنین با حجم نمونه آماری 20 نفر از نخبگان شهری، از طریق تکنیک گلوله برفی به روش دلفی ماتریس^۲ IFE با امتیاز 2/69 حد میانه بودن سازمان با کمی ضعف مشخص شد و ماتریس^۳ EFE با امتیاز 2/19 نشان از توان سازمان برای جبران ضعف ها با تقویت فرصت ها در مقابل تهدید ها است و به معنای ارزیابی در حد متوسط طرح، با کمی ضعف، در نواحی می باشد و با ماتریس^۴ SWOT و^۵ QSPM الویت دارترین راهبردها جهت موفقیت بیشتر طرح پیشنهاد گردید.

کلمات کلیدی: ناحیه محوری، ارزیابی، SPSS، SWOT، QSPM

^۱-Statistical Package for Social Sciences

^۲-Internal Factor Evaluation

^۳-External Factor Evaluation

^۴-Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats

-Quantitative Strategic Planning

^۵Matrix