



رهبری در ارائه خدمات به شهروندان و مدیریت شهری

مؤلف:

ندا خلیلیان راد



انستتوت کتابشناسی

سرشناسه	:	خلیلیان راد، ندا، ۱۳۶۴-
عنوان و نام پدیدآور	:	رهبری در ارائه خدمات به شهروندان و مدیریت شهری/ ندا خلیلیان راد.
مشخصات نشر	:	تهران: کهکشان علم، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	:	۲۷۳ ص.
شابک	:	978-622-7020-36-6
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
موضوع	:	شهرداری -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی
موضوع	:	Municipal government -- Iran -- Tehran -- Case studies
موضوع	:	خدمات شهری -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	:	Municipal services -- Iran -- Management -- Case studies
رده بندی کنگره	:	۷۱۶۹۰۱
رده بندی دیویی	:	۳۱۲۲/۵۲
شماره کتابشناسی ملی	:	۲۴۶۹۸۴



انمذات ککشن مرم

تهران، میدان انقلاب، بعد از خ ۱۲ منیری جاوید، پاساژ انوشیروانی، طبقه زیر همکف پ C10
۰۶۹۹۹۶۰۹۹۰۶ ۰۲۱-۶۶۹۵۵۰۰۴

رهبری در ارائه خدمات به شهروندان

و مدیریت شهری

مؤلف: ندا خلیلیان راد

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۹

قیمت: ۴۰۰۰۰۰ ریال

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۰۲۰-۳۶-۶

کلیه حقوق چاپ محفوظ است

فهرست مطالب

۷.....	فصل اول: کلیات
۷.....	مقدمه
۱۲.....	۱-۱. اهمیت و ضرورت موضوع
۱۴.....	۲-۱. شرح واژه‌ها و اصطلاحات
۱۷.....	فصل دوم: مفاهیم رهبری
۱۷.....	مقدمه
۲۴.....	۱-۲. مفاهیم
۲۴.....	۱-۱-۲. رهبری
۵۹.....	۲-۱-۲. کیفیت خدمات
۸۵.....	۳-۱-۲. مدیریت شیروان
۲۱۲.....	۴-۱-۲. پیشینه تحقیق
۲۱۴.....	۲-۲. معرفی مورد مطالعه
۲۱۸.....	۳-۲. مدل مفهومی تحقیق
۲۱۹.....	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۲۱۹.....	۱-۳. مقدمه
۲۱۹.....	۲-۳. نوع تحقیق
۲۲۰.....	۳-۳. روش تحقیق
۲۲۱.....	۴-۳. منابع گردآوری اطلاعات
۲۲۲.....	۵-۳. جامعه آماری
۲۲۲.....	۱-۵-۳. حجم نمونه
۲۲۳.....	۲-۵-۳. روش نمونه گیری
۲۲۴.....	۶-۳. پرسشنامه
۲۲۴.....	۱-۶-۳. مستندات پرسشنامه

۲۲۵	۳-۶-۲. روایی و پایایی پرسشنامه
۲۲۶	۳-۷. متغیرهای تحقیق
۲۲۷	۳-۸. تجزیه و تحلیل داده ها
۲۲۸	۳-۸. خلاصه فصل
۲۲۹	فصل چهارم: تحلیل آماری تحقیق
۲۲۹	مقدمه
۲۳۰	۴-۱. توصیف متغیرهای پژوهش
۲۳۰	۴-۲. تحلیل آماری توصیف داده‌های پژوهش
۲۳۳	۴-۳. فرضیه ها
۲۳۳	۴-۴. برازش مدل
۲۳۴	۴-۵. پایایی پژوهش
۲۳۹	۴-۶. پاسخ به فرضیات پژوهش: اساس روش حداقل مربعات جزئی (PLS)
۲۴۰	۴-۸. خلاصه فصل
۲۴۱	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۲۴۱	مقدمه
۲۴۲	۵-۱. نتایج و تحلیل فرضیات
۲۴۶	۵-۲. پیشنهادات کاربردی
۲۴۷	۵-۳. محدودیت‌های پژوهش حاضر
۲۴۷	۵-۴. پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آتی
۲۴۸	۵-۵. خلاصه فصل
۲۴۹	فهرست منابع
۲۶۵	پیوست ها
۲۶۵	پیوست الف: پرسشنامه
۲۷۰	پیوست ب: خروجی نرم افزار Smart-PLS

تقدیم به دو بیکران بی‌پنا

پدر بزرگوار و مادر مهربانم

پیشگفتار

هدف از تحقیق حاضر مطالعه نقش رهبری در خدمات ارائه شده به شهروندان با میانجی گری مدیریت شهری می باشد. روش تحقیق این پژوهش، صیفی-همایشی از نوع کاربردی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر را مدیران شهرداری تهران (بیش از ۲۰۰۰ هزار نفر) تشکیل می دهند. که ۳۸۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بوده و روایی و پایایی سازه از طریق تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده های پژوهش نیز با استفاده از نرم افزار Spss و pls انجام شد.

یافته های این تحقیق نشان داد رهبری بر مدیریت شهری، مدیریت شهری بر خدمات ارائه شده به شهروندان و رهبری با نقش میانجی مدیریت شهری در خدمات ارائه شده به شهروندان تاثیر مثبت و معنادار دارد.

پیشنهاد می شود ایجاد تحول اساسی و بنیادی در نظام برنامه ریزی، مدیریت و اجرایی امور شهر به گونه ای که زمینه برای هماهنگی سازمان های متعدد دخیل در شهر فراهم شود؛ همچنین پیشنهاد می شود نشست ها، همایش ها و میزگردهای علمی و انتقادی از وضعیت شهر و برنامه های شهر برای رسیدن به برنامه های مطلوب توسعه و عمران شهر برگزار شود