

مدیر شهری

شماره ۲۶، پاییز و زمستان ۱۳۸۹
No.26 Autumn & Winter

۶۳-۷۸

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۸۹/۱۱/۱۶

زمان دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۵/۱۴

ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان

سعید رفیع پور* - کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری و منطقه‌ای، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.
هاشم داداش پور - استادیار گروه شهرسازی، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.
مریم رحمانی - کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.
فرامرز هادوی - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، اصفهان، ایران.

چکیده

«ارزیابی عملکرد»، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌های سازمان‌ها می‌باشد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری‌ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل، می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و پاسخگویی مطلوب نسبت به شهروندان گردد. از این رو این مقاله در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری قاین بین سالهای ۱۳۸۴-۱۳۸۸ را در زمینه‌های عمرانی، خدمات شهری و نظارت مورد سنجش قرار دهد. روش پژوهش «پیمایشی - اسنادی» است و «جامعه آماری» را کلیه ساکنان شهر قاین در پاییز سال ۱۳۸۸ تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با «فرمول کوکران» و نمونه‌گیری به شیوه «نمونه‌گیری متناسب با حجم» در محله‌های نوزده‌گانه شهر قاین تعیین گردید. نتایج بدست آمده نشان داد بیشترین رضایت شهروندان از وظایف خدمات شهری و عمران شهری و کمترین رضایتمندی از عملکرد نظارتی شهرداری است. مدل تحلیلی پژوهش نیز نشان می‌دهد که متغیر مشکلات در سطح محله با ضریب تاثیر ۰/۶۵ - اثرگذارترین متغیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری است. متغیر اطلاع‌رسانی به عنوان دومین متغیر اثرگذار بر متغیر وابسته، تاثیر مثبت و معنادار برابر با ضریب استاندارد ۰/۲۷ دارد. سایر متغیرهای اثرگذار بر متغیر وابسته به ترتیب، نگرش نسبت به انتخاب شهردار از سوی شورای شهر و عملکرد کارکنان شهرداری قاین است که با افزایش در هر یک از این دو متغیر، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ارتقا می‌یابد. واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، نظارت و کنترل، نظرسنجی از شهروندان، شهرداری

Appraisal of Efficiency of GHAYEN Municipality Performance Based on Citizens Viewpoint

Abstract: In public organizations like municipalities, devising and establishing a performance appraisal system, may lead to a right route for managers, in order to catch the goals, efficiency, effectiveness activities and desirable response to citizens. The present article will examine the ranges of individual's satisfaction of Ghayen's municipality's activities in tree section of urban services, urban development and control in the period of the years 2005/1384 till 1388/2009. The research method of the article would be survey and documentary-based. The sampling method is Probability Proportionate to Size. The results of findings show the highest satisfaction of Ghayen municipality belong to urban services and urban development and the lowest satisfaction level belong to supervision performance of municipality. The analysis models of research show that the most impressive factor on satisfaction is problems in neighbors with the Standardized Coefficients of -0.65. The Information section as second variable has positive and meaningful effect to satisfaction with Standardized Coefficients of 0.27. There are two other variables including the election of mayor by the Islamic council of the city and the employees' performance of municipality.

Key words: Performance Appraisal, Control, Citizens Viewpoint, Municipality.

۱- مقدمه^۱

نمونه^۲ با «روش نمونه‌گیری متناسب با حجم» (PPS)^۳ انجام گردید و یافته‌های حاصل از پیمایش با نرم‌افزارهای Amos Graphic و SPSS^۴ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۲- طرح مساله

«ارزیابی عملکرد، فرایندی است که بر اساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمانها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می‌گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است» (برک پور، ۱۳۸۳، ص ۶۸). این موضوع در نظام مدیریتی و اداری کشور نیز با تصویب آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی کشور در هیئت وزیران در تاریخ ۱۳۸۱/۱۰/۱۸ به استناد اصل ۱۳۸ قانون اساسی، بر پایه ارتقای کارایی و اثربخشی و تحکیم اصول شفافیت، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مورد تاکید قرار گرفته است (محمدی و دیگران، ۱۳۸۶، ص ۹۴). بنابراین ضروری است شهرداری‌ها نیز برای حفظ موجودیت خود به عنوان یک سازمان عمومی، ضمن ارتقای کارایی و اثربخشی، همواره اصل پاسخگویی در قبال منابع عمومی را مدنظر داشته باشند و همانطوریکه در نمودار شماره ۱ نیز نشان داده شده است برای دستیابی به بهبود مستمر عملکرد، فعالیت‌های انجام شده را پیوسته مورد ارزیابی قرار دهند.

بررسی‌ها نشان می‌دهد با وجود روش‌ها و شاخص‌های موجود برای «سنجش عملکرد موسسات اقتصادی» و توفیق نسبی در انجام این امر، سنجش عملکرد سازمان‌های مدیریتی محلی مانند شهرداری‌ها، شوراهای دهیاری‌ها امری پیچیده و دشوار است. می‌توان دو رهیافت علاقمند به موضوع «سنجش عملکرد مدیریتی

یکی از وظایف مهم مدیران شهری، علاوه بر موضوع «سازمان‌دهی»، «برنامه‌ریزی» و «انگیزش»، «کنترل»^۲ می‌باشد تا اطمینان یابند که به شیوه‌ای رضایت‌بخش در جهت تامین هدف‌ها گام بر می‌دارند و اینکه منابع به شیوه‌ای کارا مورد استفاده قرار می‌گیرد. به طور کلی مدیریت هر سازمانی برای آگاهی از «میزان بهره‌وری»^۳، «کارایی»^۴ و «اثربخشی»^۵ فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا، بویژه شهرکه مسایل و وقایع پیرامون آن به صورت یک سیستم پیچیده در وضعیتی متداوم از تحول و سازگاری قرار دارد و تنها یک عامل و یک بُعد نیست که با پرداختن به آن بتوان روند حرکت از وضع موجود به سوی وضع مطلوب را هدایت کرد، نیازمند بکارگیری فرایند کنترل و ارزیابی مستمر عملکرد است. شهرداری‌ها نیز به عنوان یک نهاد عمومی و حساسیت‌زیاد مردم به عملکرد این نوع نهادها و از سوی دیگر محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه، از این قاعده مستثنی نبوده و ارزیابی عملکرد می‌تواند به کارآمدی و بهبود عملکرد شهرداری‌ها و شفاف ساختن فعالیت‌های آنها کمک کند. این ارزیابی با استفاده از اطلاعات حاصل از نظرسنجی از شهروندان می‌تواند اطمینان لازم را در خصوص میزان اثربخشی بخشی از فعالیت‌های انجام شده در شهرداری بدست دهد.

از این رو پس از بررسی اسناد مرتبط با موضوع پژوهش، نظام قانونی وظایف شهرداری‌ها و انطباق آن با فعالیت‌های شهرداری قاین بر پایه اسناد تفریغ بودجه سال‌های ۱۳۸۴-۱۳۸۸، محور پژوهش به «روش پیمایشی» صورت‌گرفت تا با سنجش عملکرد شهرداری قاین در سه حوزه «فعالیتی عمرانی، خدماتی و نظارت»، درک مناسب از میزان رضایت شهروندان بدست بیاید. «حجم نمونه» بر اساس «فرمول کوکران»، تعیین و «توزیع

مدیریت شهری

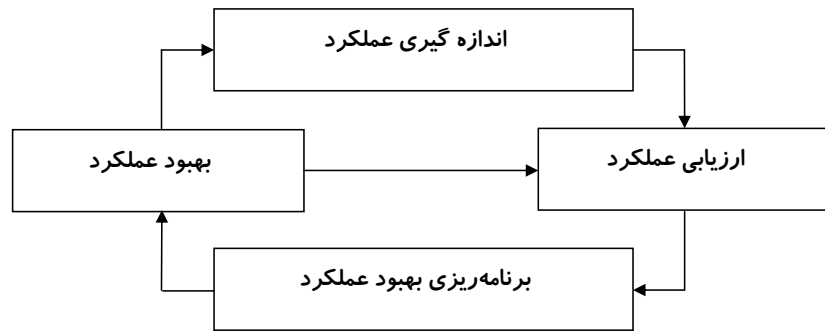
دو فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۲۶ پاییز و زمستان ۱۳۸۹
No.26 Autumn & Winter

■ ۶۴ ■

۱. این مقاله نتیجه طرح تحقیقاتی است که با همکاری شهرداری قاین و حمایت مهندسین مشاور آمایش سرزمین گلستان انجام گرفته است و در اینجا شایسته است از همراهی و راهنمایی آقایان محمدجعفر جمال، کارشناس محترم دفتر طرح‌های توسعه شهری سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، نادر زردی شهردار محترم قاین و غلامرضا خالقی رئیس محترم شورای اسلامی شهر قاین، تقدیر و تشکر شود.

2. Control
3. Productivity
4. Efficiency

5. Effectiveness
6. Probability Proportionate to Size
7. Statistical Package Social Science



نمودار ۱. چرخه ارزیابی و بهبود عملکرد؛ ماخذ: الهی، ۱۳۷۸، ص ۵۲.

محلی» را در حوزه مطالعات سازمان‌ها و جامعه‌شناسی شناسایی کرد؛ محیط، ویژگی‌های اعضای و ساختار اجتماعی را نیز مورد توجه قرار می‌دهد (ایمانی جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۶، ص ۱۰۹).

بر این اساس، «هدف این پژوهش» درگام اول، «بررسی و تحلیل میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قاین بین سال‌های ۱۳۸۴-۱۳۸۸» در زمینه‌های امور عمرانی، خدمات شهری و نظارت مطابق با فصل ششم قانون شهرداری‌ها (مصوب ۱۱ تیرماه ۱۳۳۴) در خصوص وظایف شهرداری‌ها تعیین گردید، تا ضمن سنجش میزان اثربخشی فعالیت‌های انجام شده از نظر شهروندان، زمینه برای بهبود مستمر عملکرد شهرداری قاین فراهم شود.

محلی» را در حوزه مطالعات سازمان‌ها و جامعه‌شناسی شناسایی کرد؛

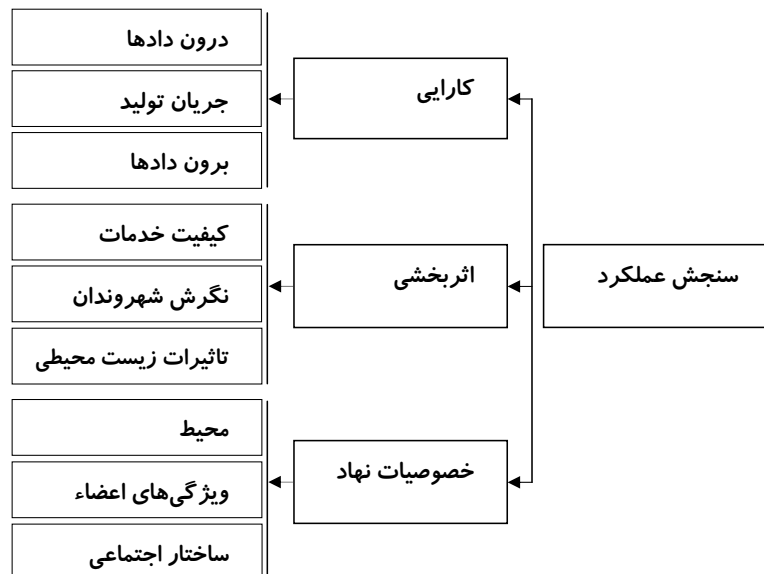
- در حوزه نخست، مفاهیم کارایی، اثربخشی و شاخص‌های مربوط به آن‌ها مورد توجه قرار دارد؛ و - در حوزه جامعه‌شناسی به موضوع در چارچوب نظریه سرمایه اجتماعی و تاثیر آن بر عملکرد سازمان‌های مدیریت محلی پرداخته شده است (ایمانی جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۶، ص ۹۱).

مدل سنجش عملکرد زیر (نمودار شماره ۲) که بر اساس یک مطالعه کیفی مبتنی بر «رهیافت نظریه بنیانی» بر اساس دیدگاه‌ها و تجربیات کنشگران مدیریت محلی در ایران تدوین شده است علاوه بر سنجش «کارایی و اثربخشی»، سنجش خصوصیات نهاد با توجه به عوامل

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۲۶ پاییز و زمستان ۱۳۸۹
No.26 Autumn & Winter

۶۵



نمودار ۲. مدل سنجش عملکرد در مدیریت محلی؛ ماخذ: ایمانی جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۶، ص ۱۰۸.

۳- مبانی

۳-۱- کنترل و ارزیابی

«ارزیابی عملکرد»، ابزار «نظارت» به شمار آمده؛ و «کنترل»، مقایسه عملکرد فعلی با معیارها، اهداف یا سطوح مورد انتظار اجرایی و اتخاذ اقدامات ضروری تصحیح‌گر است (8: Dobbind & Fowler, 1995). کنترل، فراگرد ارزشیابی عملکرد فردی و سازمانی است (علاقه‌بند، ۱۳۷۴، ص ۱۰۶)؛ و اطمینان از این موضوع است که فعالیت‌ها، اهداف برنامه‌ریزی شده را محقق ساخته و به تصحیح انحرافات عمده منجر شود. (Halloran & Benton, 1987: 34)

در مدیریت هر سازمان، نظارت فرآیندی اساسی است و از طریق نظارت است که می‌توان به حداکثر کارایی و اثربخشی در راستای اهداف سازمان دست یافت و به صحت پیش‌بینی‌های صورت گرفته در مورد برنامه‌ها پی برد (محمودی، ۱۳۸۶، ص ۵۴). چنان‌که در نمودار شماره ۳ نیز نشان داده شده است، هنگامی که [سازمان به عنوان یک سیستم در جهت هدف‌های خاص تعیین شده به حرکت در می‌آید، ممکن است وقایعی اتفاق افتد که به دور کردن سیستم از هدف خود منجر شود، اما کنترل با اقدامات اصلاحی، تنظیم سیستم را بر عهده می‌گیرد (رضائیان، ۱۳۷۱، ص ۲۳۸).

«فراگردهای کنترل سازمانی» را می‌توان تحت سه عنوان کلی طبقه‌بندی کرد:

- «کنترل پیشگیری یا مقدماتی»^۸: این نوع کنترل در صدد است که از انحراف در کیفیت و کمیت اجزای به هم وابسته سیستم، به عنوان مجموعه‌ای از اجزای به هم

وابسته که با بسته بودن، ارتباط و ثبات تعریف می‌شود، پیشاپیش جلوگیری کند. کنترل مقدماتی برای پیشی گرفتن و مانع شدن از بروز مشکلات ممکن طراحی شده است. یک تفاوت اساسی بین مدیر موفق و ناموفق، توانایی در سبقت جستن و مانع شدن از بروز مشکلات است تا اینکه بعد از بروز مشکل برای حل آن اقدام کند (Lussier, 1996: 491).

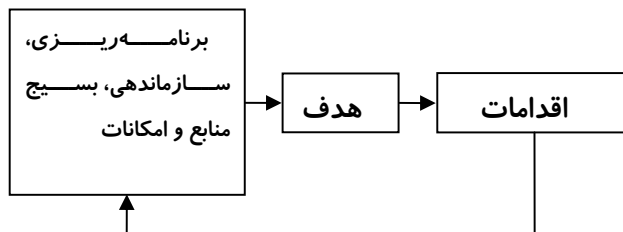
- «کنترل هنگام عملیات»: مدیریت عملیات که معنی همانندی [با کنترل عملیات] دارد به فعالیت‌های لازم برای تولید و تحویل یک خدمت و همچنین یک فرآورده مادی نسبت داده می‌شود (کونتز، اودانل و ویهریخ، ۱۳۷۰، ص ۵۲۳). وسیله اصلی این کنترل، فعالیت سرپرستی و هدایت است. مدیران با مشاهده مستقیم کار زیردستان، پی می‌برند که آیا جریان کار و عملیات طبق خط‌مشی‌ها و رویه‌های پیش‌بینی شده حرکت کرده است یا نه. و لذا در این مرحله پایه نظارت بر این واقعیت استوار است که برآمد برنامه‌ها بستگی به مردمی دارد که آنها را اجرا می‌کنند (کونتز، اودانل و ویهریخ، ۱۳۷۰، ص ۵۶۷).

- «کنترل بازخورد»^۹: این نوع کنترل ناظر به نتایج نهایی کار است. اطلاع از نتایج کار و مقایسه آن با ملاکها، معیارها و استانداردها، انحرافات احتمالی و اقدامات اصلاحی لازم را مشخص می‌کند. استانداردها، معیارهای اندازه‌گیری هستند که با آن عملکردی که مورد انتظار است سنجیده می‌شود (کونتز، اودانل و ویهریخ، ۱۳۷۰، ص ۳۹۰). بازخورد نیز می‌تواند به سوال اساسی مدیریت، یعنی «نحوه کار کردن من چگونه است»، پاسخ دهد. درخواست اطلاعات از طریق بازخورد می‌تواند ساز و

مدیریت شهری

دو فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۲۶ پاییز و زمستان ۱۳۸۹
No.26 Autumn & Winter

■ ۶۶ ■



نمودار ۳. رابطه میان کنترل و سایر وظایف مدیریت: ماخذ: رضائیان، ۱۳۷۱، ص ۲۳۸.

کاری هدایتی برای بهینه‌سازی مستمر باشد (جونز^{۱۰} و برلی^{۱۱}، ۱۳۷۹، ص ۲۹) و اطلاعات حاصل از بازخورد می‌تواند به یادگیری چگونگی بهبود کارهای اجرائی و عملکردها در آینده منجر شود.

(Bounds, Dobbind & Fowler, 1995: 624)

در «فراگرد کنترل»، ارزیابی اقدام پیچیده‌ای است که به جستجوی عوامل مربوط به عملکرد و اثربخشی طرح و پروژه‌ها می‌پردازد تا انجام‌پذیری آنرا تشخیص دهد و راه‌حل مشکلات اجرایی را بیابد و پروژه‌ها و طرح‌های مفیدتری را برای آینده پیش‌بینی نماید (کیاکجوری، ۱۳۶۶، ص ۶۷). ارزیابی در مدیریت شهری به عنوان وسیله‌ای برای تخصیص بهینه منابع و تغییر ساختار سازمانی سیستم تحت کنترل مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین ارائه دهندگان خدمات شهری با استفاده از چنین ابزاری می‌توانند «بازخورد»^{۱۲} مناسبی از کم و کیف خدمات ارائه شده بدست آورده و در جهت بهبود اقدامات جاری اطمینان حاصل نمایند. (Chapin, 1979: 479)

۲-۳- ارزیابی عملکرد

به دلیل رابطه مستقیم ارزیابی و کنترل با بقا و حیات یک سیستم، لازم است ارزیابی عملکرد هم در بعد سازمانی و هم فردی، به صورت جدی دنبال شود (طبرسا، ۱۳۷۸، ص ۲). ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از موثرترین ابزارهای شناخت قابلیت‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، می‌تواند با برجسته ساختن زمینه‌های قابل بهبود و تهدیدها، قوتها و فرصتها زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد. ضمن اینکه سنجش عملکرد به عنوان یک بخش منسجم از چرخه برنامه‌ریزی و کنترل و همچنین، ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تاثیر آن می‌تواند به عنوان فرایند کمی‌سازی اثربخشی و کارایی اقدامها یا فعالیتها مورد توجه قرار گیرد (محمدی و دیگران، ۱۳۸۶، ص ۹۴).

در ارزیابی عملکرد مهم‌ترین سوالات اساسی در مورد سازمان‌ها به شرح زیر می‌باشد:

– آیا سازمان توانسته انتظارات جامعه و بهره‌برداران خود

را برآورده ساخته و به نقش خود به نحو مطلوب عمل کند یا عملکرد ضعیفی داشته است؟

– مهم‌ترین ضعف‌ها و برتری‌های عملکردی سازمان در چه زمینه‌هایی بوده است؟ دلایل اصلی موفقیت یا عدم موفقیت سازمان چه بوده است؟

– چگونه می‌توان کیفیت عملکردهای سازمان و به دنبال آن کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی از سازمان را افزایش داد؟ (برک‌پور، ۱۳۸۳، ص ۶۸).

۳-۳- رویکردهای ارزیابی عملکرد

«اندازه‌گیری عملکرد»، «فرآیند کمی نمودن کارایی» و «اثربخشی فعالیت‌های معرف عملکردها» می‌باشد

(Neely, Gregory & Platts, 1995: 83). طی سالیانتمادی، به ویژه در ۲۰ سال اخیر، الگوهای مختلفی برای اندازه‌گیری عملکرد سازمان‌ها مطرح شده‌اند که هر یک از منظر خاصی عملکرد یک سازمان را مورد بررسی قرار می‌دهند. در سال ۱۹۹۶ ادبیات مربوط به اندازه‌گیری

عملکرد توسط «قالایینی» و «نوبل» به دو دوره زمانی تقسیم شد. در دوره‌های اول که تا سال‌های ۱۹۸۰ به طول انجامید، الگوهای مطرح شده بر داخل سازمان‌ها تمرکز داشتند و عملکرد را به صورت تک بعدی (وضعیت مالی) مورد بررسی قرار می‌دادند. در دوره دوم نیز، که از اواخر سال‌های ۱۹۸۰ تا کنون ادامه دارد، علاوه بر محیط داخلی بر محیط خارجی سازمان نیز توجه می‌شود و به جای تمرکز بر یک بعد، ابعاد مختلف عملکرد مورد بررسی قرار می‌گیرد. توجه به کلیه ذی‌نفعان سازمان شامل ذی‌نفعان داخلی (مدیران، کارکنان، سهامداران) و ذی‌نفعان خارجی (مشتریان، تامین‌کنندگان، پیمانکاران، جامعه و دولت و غیره) از جمله مواردی است که در الگوهای جدید (الگوهای مربوط به دوره دوم) مورد توجه زیادی قرار گرفته است (اعرابی و رفعت، ۱۳۸۷، ص ۱)؛ بنابراین همانطوریکه در جدول شماره ۱ نیز نشان داده شده است دو دیدگاه سنتی و نوین در خصوص ارزیابی عملکرد وجود دارد. در نگرش سنتی مهم‌ترین هدف ارزیابی، قضاوت و یادآوری عملکرد بوده، در حالی که در نگرش



10. John E.Jones

11. William L.Bearley

12. Fed Back

جدول ۱. مقایسه معیارهای سنتی و نوین سنجش عملکرد؛ ماخذ: صفائیان، ۱۳۸۶، ص ۲۲.

معیارهای سنتی سنجش عملکرد	معیارهای نوین سنجش عملکرد
مبتنی بر سیستم حسابداری سنتی؛	مبتنی بر استراتژی شرکت؛
معیارهای عمدتاً مالی؛	معیارهای عمدتاً غیرمالی؛
توجه به مدیران میانی و عالی؛	توجه به همه کارمندان؛
معیارهای ضعیف و ناقص، متضاد و گمراه کننده؛	معیارهای جزئی، ساده و آسان برای استفاده؛
سطح عملیاتی سازمان فراموش می شود؛	اغلب در سطح عملیاتی بکار برده می شود؛
منجر به ناکامی کارکنان می شود؛	منجر به رضایت کارکنان می شود؛
چارچوب ثابت دارد؛ در شرایط و موقعیت ها تفاوتی نمی کند؛	چارچوب ثابت ندارد (بستگی به نیازها دارد)؛
در طول زمان تغییر نمی کند؛	در بین موقعیت ها و شرایط متفاوت می باشد؛
هدف اصلی، نظارت بر عملکرد است؛	در طول زمان بر حسب تغییر نیاز، تغییر می یابد؛
در مدیریت کیفیت فراگیر کاربرد ندارد؛	هدف اصلی بهبود عملکرد است؛
در دستیابی به بهبود مستمر کمک نمی کند؛	در همه موارد عملی و قابل کاربرد است؛
	در دستیابی به بهبود مستمر کمک می کند

مطرح شده در زیر، در مسیری هدفمند و سیستماتیک می باشد:

– شهروندان در برابر مالیات و عوارضی که می پردازند چه خدماتی را از طرف شهرداری دریافت می کنند؟ کیفیت خدمات چگونه است؟

– آیا این خدمات در بهبود کیفیت زندگی شهروندان موثر هستند؟ (مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷، ص ۴۰).

۴- روش تحقیق

روش انجام این پژوهش «اسنادی و پیمایشی» است که در پائیز سال ۱۳۸۸ انجام شده است. «جامعه آماری» پژوهش راکلیه ساکنان شهر قاین برابر با ۳۴۴۶۵ نفر (بر اساس سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵) تشکیل می دهند. «حجم نمونه» بر اساس «فرمول کوکران» به طریق زیر محاسبه گردید:

نوین، فلسفه وجودی ارزیابی بر رشد، توسعه و بهبود ظرفیت ارزیابی شونده متمرکز می باشد (احمدوند و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۶۰).

«کارایی»، «اثربخشی» و «بهره‌وری» از جمله معیارهایی هستند که نحوه عملکرد و فعالیت‌های یک سازمان را نشان می دهند. بهره‌وری، درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید و کارایی نسبت بازده واقعی به بازده استاندارد است. ساده‌ترین و در عین حال کامل‌ترین تعریف از کارایی و اثربخشی توسط «پیتر دراگر» ارائه شده است. از دیدگاه وی «کارایی»^{۱۳}، «انجام درست کارها» و «اثربخشی»، «انجام کارهای درست»^{۱۴} است (وفایی، ۱۳۸۵، ص ۷-۵). وظیفه هر سازمان عمومی است که تکلیف و تعهد برای انجام کارهای درست داشته باشد و کیفیت خدمات را بهبود بخشد (ریاحی، ۱۳۸۱، ص ۱۹۸). ارزیابی عملکرد شهرداری به معنی ارزیابی چگونگی انجام خدمات به عموم، توسط شهرداری‌ها می باشد. معیارهای عملکرد، اغلب شامل مقدار، کیفیت، اثربخشی و نتایج انجام خدمات است. ارزیابی عملکرد شهرداری به مفهوم کمک به مردم در پاسخ به سوالات

$$n_i = (NT^2pq) / (T^2 pq + Nd^2) \rightarrow \begin{cases} N = 34465 \\ T = 1/96 \\ P = 0/5 \\ P = 0/5 \\ d = 0/05 \end{cases} \quad \eta_i = \frac{[34465 \times (1/96)^2 \times (0/5 \times 0/5)]}{(0/5 \times 0/5) + (34465 \times (0/05)^2)} =$$

تطبیقی»^{۱۸}، «شاخص‌های برازش مقتصد»^{۱۹} تقسیم نمود (قاسمی، ۱۳۸۹، ص ۱۳۱). یکی از مهمترین شاخصهای برازش مطلق میزان «کی اسکور» است. در اصلاح مدل هر چه شاخص‌های برازش تطبیقی به مدل اشباع^{۲۰} نزدیکتر گردند، محقق به برازش بهتری دست خواهد یافت. در شاخص‌های برازش مقتصد تلاش شده است تا مهمترین نقطه ضعف شاخص‌های برازش مطلق یعنی بهبود مقدار شاخص‌های برازش با افزایش پارامتر به مدل جبران شود (با تلخیص، قاسمی، ۱۳۸۹، ص ۱۳۲-۱۳۱).

اصول پایه مورد نظر در ارزیابی عملکرد شهرداری قاین، جهت سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، مبتنی بر مبانی تئوریک پذیرفته شده در خصوص اهداف مدیریت شهری و نظام قانونی مصوب وظایف شهرداری‌ها است. بر این اساس همانطوریکه در جدول شماره ۲ نیز نشان داده شده است بر پایه «اسناد تفریغ بودجه»^{۲۱} رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با سه شاخص «خدمات شهری»، «عمران شهری» و «نظارت» به عنوان «متغیر وابسته» و شاخص‌های «مشکلات محله»، «عملکرد کارکنان شهرداری»، «انتخاب شهردار توسط شورای شهر» و «اطلاع‌رسانی» به عنوان «متغیرهای مستقل» مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفت.

«نمونه‌گیری به روش PPS» (نمونه‌گیری متناسب با حجم) انجام گرفت. در این روش از نمونه‌گیری باید تعداد نمونه‌های هر زیرمجموعه، متناسب با اعضای آن زیرمجموعه باشد. بر همین اساس تعداد نمونه‌ها در سطح محله‌های نوزده‌گانه پیشنهادی طرح تفصیلی شهر قاین (مطابق نقشه شماره ۱)، متناسب با حجم جمعیت، توزیع و مجموعاً تعداد ۳۸۳ پرسشنامه به «روش مصاحبه»، تکمیل و رضایتمندی شهروندان بصورت «طیف لیکرت»^{۱۵}، در قالب پنج تایی (بسیار راضی (۵ - ۴/۲)، راضی (۴/۲ - ۳/۴)، نسبتاً راضی (۳/۴ - ۲/۶)، ناراضی (۲/۶ - ۱/۸) و بسیار ناراضی (۱ - ۱/۸)) و مشکلات نیز در قالب همین طیف از بسیار زیاد تا بسیار کم طبقه‌بندی گردید. «داده‌های توصیفی با نرم‌افزار SPSS نگارش ۱۶» و بررسی تحلیلی یافته‌های پژوهش با «مدل سازی معادله ساختاری» انجام گردید. «مدل سازی معادله ساختاری»، روشی «کمی» است که امکان تجزیه و تحلیل‌های چند متغیره را ممکن می‌سازد. بر اساس مطالعات نظری و یافته‌های بدست آمده از پژوهش، «مدل تحلیلی اولیه به کمک نرم‌افزار Amos Graphics ترسیم گردید. با توجه به شاخص‌های بدست آمده، مدل اولیه نیاز به اصلاح داشت که این کار با بهره‌گیری از «شاخص‌های برازش مدل» ممکن گردید. «شاخص‌های برازش مدل»^{۱۶} امکان قضاوت در خصوص معیارهای علمی قابل قبول برای تأیید مدل نظری را در اختیار می‌گذارند.

«شاخص‌های برازش مدل» را می‌توان به سه گروه کلی شاخص‌های «برازش مطلق»^{۱۷}، «شاخص‌های برازش

15. Likert Scale

16. Model Fit Indices

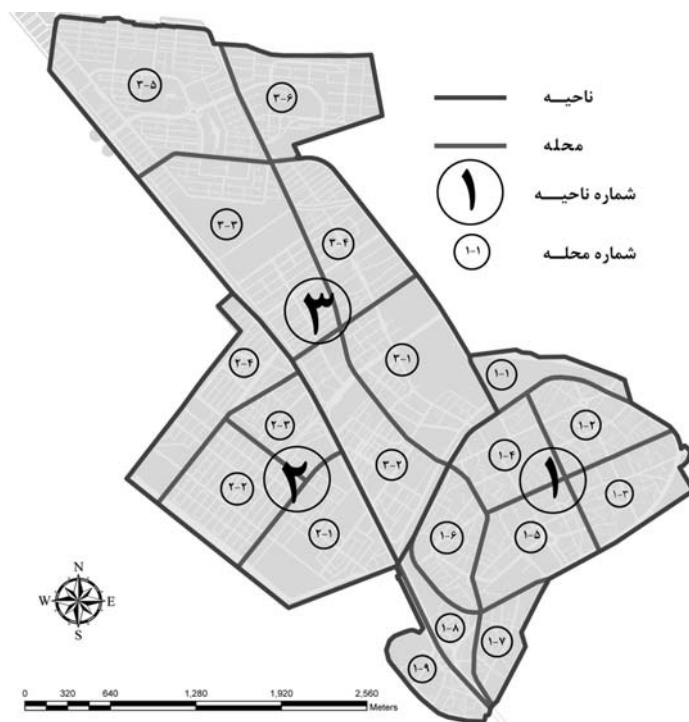
17. Absolute Fit Indices

18. Comparative Fit Indices

19. Parsimonious Fit Indices

20. Saturated Model

۲۱. تفریغ بودجه عبارت است از صورت مقایسه ارقام پیش‌بینی شده در بودجه با درآمدهای وصولی قطعی از یک طرف و هزینه‌های برآوردی با عملکرد قطعی پرداخت‌ها از طرف دیگر.



نقشه ۱. نظام تقسیمات کالبدی شهر قاین بر اساس طرح تفصیلی؛ ماخذ: مهندسین مشاور زیستا، ۱۳۸۷.

۵- نتایج یافته‌ها

۱-۵- نتایج توصیفی

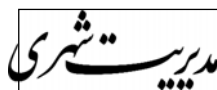
نتایج پژوهش نشان داد که اکثر ساکنان شهر قاین، مسلمان، پیرو مذهب شیعه و فارس بوده و به زبان فارسی تکلم می‌نمایند. میزان تحصیلات شهروندان از بی سواد تا فوق لیسانس را در بر می‌گیرد و بیشترین فراوانی متعلق به گروه دیپلمه‌ها با فراوانی ۳۰/۵٪ است. محل تولد ۶۴٪ پاسخگویان شهر قاین است، ۷۴/۱٪ از مهاجرین از شهرهای دیگر به قاین مهاجرت نموده و ۲۵/۹٪ مبدا مهاجرتشان روستاست که عمدتاً از روستاهای همجوار شهر قاین هستند. ۳۵/۲٪ از پاسخگویان شاغل و ۳۷/۹٪ خانه‌دارند. در میان شاغلان، ۴۷/۸٪ کارکن مستقل، ۳۹/۶٪ کارکن بخش دولتی، ۷/۵٪ کارفرما و ۵/۲٪ مزد و حقوق بگیر بخش خصوصی هستند.

نتایج پژوهش نشان داده است که بیشترین رضایتمندی از بخش خدمات شهری به ترتیب به وظیفه جمع‌آوری

زباله با میانگین ۳/۶۶، روشنایی محله در شب (۳/۵۵)، احداث و نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آنها (۳/۵) و کمترین رضایتمندی به وجود سرویسهای بهداشتی در سطح شهر (۲/۷۵) مرتبط است. بیشترین رضایتمندی از خدمات شهری از نظر توزیع فضایی در سطح نظام محله‌ای، به محله ۲-۲ (شهرک ولیعصر) با میانگین ۴/۰۵ اختصاص دارد. وجه‌نظر پاسخگویان در خصوص رضایتمندی از عمران شهری رضایتی نسبی ارزیابی می‌گردد. کمترین رضایتمندی شهروندان در محله ۴-۲ و بیشترین رضایتمندی از عمران شهری در محله ۱-۷ بیان شده است. بیشترین رضایتمندی در زیرمجموعه عمران شهری از تاسیسات و تسهیلات شهری است که با میانگین ۳/۵۹، رضایت شهروندان زیاد ارزیابی می‌گردد. رضایتمندی از برنامه‌های بهبود محیط شهری (۳/۴۶)، برنامه ایجاد تاسیسات حفاظتی (۳/۴۲)، برنامه هدایت و دفع آبهای سطحی (۳/۰۵)، برنامه حمل و نقل و بهبود

جدول ۲. شاخص‌های پژوهش؛ ماخذ: بررسی نویسندگان، ۱۳۸۸

مؤلفه	شاخص	
جمع‌آوری زباله‌ها، نظافت خیابان و پیاده‌رو، وجود سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر، روشنایی محله در شب، احداث و نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آنها؛	خدمات شهری	وظایف شهرداری
برنامه توسعه شهری، برنامه هدایت و دفع آبهای سطحی، برنامه حمل و نقل و بهبود عبور و مرور شهری، برنامه ایجاد تاسیسات حفاظتی شهرها، برنامه بهبود محیط شهری، برنامه ایجاد اماکن و فضاهای ورزشی، تفریحی و توریستی، برنامه ایجاد سایر تاسیسات و تسهیلات شهری؛	عمران شهری	
نظارت و کنترل بر اساس نظارت شهرداری بر فعالیتهای شهروندان برای جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها، نظارت بر ساخت و سازها برای رعایت اصول ایمنی و جلوگیری از فعالیت دستفروشان و متکدیان در سطح شهر، نظارت بر عدم وجود صنایع پر سرو صدا در داخل شهر؛	نظارت	
نگرش شهروندان در خصوص وجود مشکلات در سطح محله؛	مشکلات محله	
نگرش نسبت به عملکرد شهردار، کارمندان و کارگران شهرداری؛	عملکرد کارکنان شهرداری	
نگرش نسبت به رضایتمندی از شورای شهر در زمینه انتخاب شهردار؛	انتخاب شهردار توسط شورای شهر	
رضایتمندی از اطلاع‌رسانی شهرداری به شهروندان در خصوص فعالیتهای و اقدامات شهرداری؛	اطلاع‌رسانی	



بیشترین نارضایتی شهروندان از مشکلات محله، در محله ۴-۲ با میانگین ۳/۶۵ و کمترین نارضایتی از مشکلات در محله ۲-۲ وجود دارد.

سنجش میزان رضایتمندی از عملکرد کارکنان شهرداری (از مجموع سه شاخص رضایتمندی از عملکرد شهردار، کارمندان شهرداری و کارگران شهرداری) نشان داد، میانگین رضایتمندی از کارگران شهرداری (۳/۷۸) بیش از رضایتمندی از شهردار (۳/۴۶) و میانگین رضایتمندی از شهردار بیش از میانگین رضایتمندی از کارمندان شهرداری (۳/۱۴) است. بیشترین رضایتمندی از عملکرد کارکنان شهرداری با میانگین ۴/۱۸ در محله ۱-۷، یکی از محله‌های بافت قدیم شهر بوده و کمترین رضایتمندی با میانگین ۲/۳۶ در محله ۱-۳، یکی از محله‌های بافت جدید شهر است. بیشترین رضایتمندی در خصوص انتخاب شهردار توسط شورای شهر، با میانگین ۴/۰۷ مربوط به محله ۱-۳، یکی از محله‌های

عبور و مرور شهری (۳/۰۲)، برنامه توسعه شهری (۲/۸۱) و برنامه ایجاد اماکن و فضاهای تفریحی و توریستی با میانگین ۲/۷۴ در رده‌های بعدی رضایتمندی از وظیفه عمران شهری قرار دارد.

بیشترین رضایتمندی در زیرمجموعه نظارت، مربوط به نظارت بر ساخت و سازها برای رعایت اصول ایمنی با میانگین ۳/۶۶ و سپس نظارت بر عدم وجود دستفروشان و متکدیان (۳/۳۸) و نظارت بر عدم وجود صنایع پر سرو صدا در داخل شهر با میانگین ۳/۲۶ است. رتبه چهارم متعلق به رضایتمندی از نظارت بر جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها (۲/۹۴) است. بیشترین رضایتمندی از مجموعه نظارت و کنترل متعلق به محله ۱-۲ با میانگین ۳/۰۶ است، اما در محله‌های مرکزی شهر که در مجاورت بخش تجاری- اداری مرکز شهر واقع شده‌اند، رضایتمندی در این زمینه کمتر است. در مجموع در بین وظایف بررسی شده (خدمات شهری، عمران شهری و نظارت) کمترین رضایتمندی از وظیفه نظارت است.

جدول ۳. نتایج سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قاین بر حسب شاخص‌های پژوهش؛
 ماخذ: بررسی نویسندگان، ۱۳۸۸.

رضایت نهایی	۲/۷۷	۳/۱۱	۲/۹۶	۲/۹۶	۲/۸۸	۲/۸۹	۳/۳۳	۲/۸۲	۳/۰۵
اطلاع رسانی شهرداری	۳/۳۳	۳/۰۶	۲/۷۳	۳/۰۴	۳/۰۷	۲/۹۳	۳/۲۵	۲/۶	۲/۶
انتخاب شهردار توسط شورای شهر	۴	۳/۶۶	۴/۰۷	۳/۸۱	۳/۶۸	۳/۸	۴	۳/۴	۳/۴
عملکرد کارکنان شهرداری	۳/۲۵	۳/۶۶	۳/۵۵	۳/۲۸	۳/۴۵	۳/۶۸	۴/۱۸	۲/۵۸	۳/۶۰
مشکلات محله	۳/۲۵	۲/۸۰	۲/۸۱	۲/۶۴	۲/۸۴	۲/۷۸	۲/۳۷	۳/۳۱	۳/۳۱
نظارت	۲/۶۱	۲/۸۶	۲/۴۷	۲/۱۷	۲/۵۵	۲/۵	۲/۵۴	۲/۶۶	۲/۳۳
عمران شهری	۲/۸۴	۳/۱۹	۳/۲۱	۳/۳۳	۳/۱۹	۳/۱۱	۳/۴۵	۲/۹۴	۳/۳۲
خدمات شهری	۲/۸۶	۳/۳۶	۳/۱۵	۳/۳۹	۳/۰۹	۳/۱۵	۳/۶۸	۲/۷۶	۳/۳۶
کیفیت توسعه‌ای فضا	بافت جدید	بافت قدیم	بافت قدیم	بافت قدیم	بافت قدیم	بافت قدیم	بافت قدیم	بافت قدیم	بافت قدیم
محل	۱-۱	۱-۲	۱-۳	۱-۴	۱-۵	۱-۶	۱-۷	۱-۸	۱-۹
ناحیه	ناحیه یک								

میانگین شهر										ناحیه سه				ناحیه دو						
۲/۹۹	۲/۸۰	۲/۷۹	۳/۴۰	۳/۱۱	۳/۲۸	۲/۶۳	۲/۵۹	۲/۸۶	۳/۰۵	۲/۸۵	۲/۷۱	۳/۴۲	۳/۵	۳/۸۴	۳/۸۱	۲/۹۱	۲/۱۴	۳/۸۹	۳/۳۶	
۲/۸۵	۲/۷۱	۲/۹۶	۳	۲/۰۶	۳/۸۷	۲/۶۷	۳/۱۷	۲/۶۷	۳/۵۸	۲/۸۵	۲/۷۱	۲/۹۶	۲/۸۳	۲/۷۲	۲/۸۱	۲/۲۶	۳/۰۶	۲/۵۵	۳/۴۰	
۳/۷۱	۳/۷۱	۳/۴۲	۳/۵	۳/۸۴	۳/۸۱	۲/۹۱	۲/۱۴	۳/۸۹	۳/۳۶	۳/۴۰	۳/۲۸	۳/۳۱	۳/۱۶	۲/۸۱	۲/۸۱	۲/۲۶	۳/۰۶	۳/۵۵	۳/۴۰	
۲/۸۱	۲/۸۹	۲/۹۵	۲/۸۳	۲/۷۲	۲/۴۳	۳/۵۸	۳/۶۵	۳/۰۲	۲/۶۱	۳/۳۰	۲/۸۹	۲/۹۵	۲/۸۳	۲/۷۲	۲/۴۳	۲/۶۱	۳/۰۲	۲/۶۱	۳/۳۰	
۲/۰۶	۲/۲۲	۲/۳۹	۲/۶۶	۲/۹۶	۲/۸۲	۲/۶۲	۲/۴۱	۲/۱۲	۲/۴۴	۳/۰۶	۲/۸۲	۲/۳۹	۲/۶۶	۲/۹۶	۲/۸۲	۲/۶۲	۲/۴۱	۲/۴۴	۳/۰۶	
۳/۱۷	۳/۰۴	۲/۹	۳/۴۴	۳/۲۷	۳/۴۴	۲/۶۷	۲/۷۲	۳/۱۹	۳/۱	۳/۱۷	۳/۰۴	۲/۹	۳/۴۴	۳/۲۷	۳/۴۴	۳/۲۳	۳/۱۹	۳/۲۳	۳/۱	
۳/۲۶	۳/۲۵	۳/۱۶	۳/۲۵	۲/۹۷	۳/۵۸	۲/۶۱	۳	۳/۴	۲/۹۸	۳/۲۶	۳/۲۵	۳/۱۶	۳/۲۵	۲/۹۷	۳/۵۸	۲/۶۱	۳	۳/۵۳	۲/۹۸	
	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت	بافت
	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید	جدید
	۲-۶	۳-۵	۳-۴	۳-۲	۳-۲	۳-۱	۲-۴	۲-۳	۲-۱	۲-۲	۲-۱	۲-۴	۲-۳	۲-۲	۲-۲	۲-۲	۲-۳	۲-۲	۲-۱	۲-۱

واقع در بافت قدیم و مرکزی شهر است و کمترین رضایتمندی با میانگین ۲/۱۴ در محله ۴-۲ واقع در بافت جدید شهر قاین است.

اطلاع‌رسانی به شهروندان یکی از شاخصهای مورد بررسی است که میانگین آن نشان از رضایت نسبی شهروندان از اطلاع‌رسانی شهرداری دارد، کمترین میزان رضایتمندی با میانگین ۲/۰۶ مربوط به محله ۳-۳ است که نارضاضی ارزیابی می‌گردد و بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به محله ۲-۳ با میانگین ۳/۸۷ است. لازم به ذکر است، میزان رضایتمندی نهایی از عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته از مجموع شاخص‌های رضایتمندی از خدمات شهری، عمران شهری و نظارت بدست آمده است، به جز محله ۴-۲ که رضایت شهروندان کم و نارضاضی ارزیابی می‌گردد و محله ۴-۳ که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت زیادی دارند، در سایر محله‌ها رضایتمندی نسبی است. بنابراین ساکنین محله‌های مختلف شهر عموماً از عملکرد شهرداری رضایت نسبی دارند و تفاوت قابل ملاحظه‌ای در این خصوص وجود ندارد.

۲-۵- نتایج تحلیلی

در این مرحله بر اساس نتایج بدست آمده، مدل تحلیلی اولیه ترسیم و مورد سنجش واقع گردید. شاخص‌های بدست آمده برای مدل اولیه، نشان از برازش نامناسب داشت که نیازمند اصلاح مدل بود. بنابراین در مدل اولیه تجدید نظر گردید تا در نهایت مدل به برازش مطلوبی دست یافت. میزان شاخص‌های برازش مدل در مدل اولیه و مدل‌های تجدید نظر شده در جدول شماره ۴ بیان شده است. همان‌طور که مشاهده می‌گردد، کای اسکویپر اولین مدل برابر با ۲۶/۹۵ بود که پس از تجدید نظر در مدل نهایی به ۲/۰۱۳ رسید. «کای اسکویپر بهنجار شده» نیز از ۸/۹۸۵ در مدل اولیه به ۲/۰۳ در مدل نهایی رسید، که عدد کمتر از ۳ برای این شاخص مطلوب محسوب می‌گردد. شاخص‌های برازش تطبیقی پس از اصلاح مدل به مدل اشباع شده نزدیک گشته‌اند که اعداد بیش از ۰/۹ مطلوب تلقی می‌گردد. در بین شاخص‌های تطبیقی، شاخص توکر - لوئیس از ۰/۷۰۳ در مدل اولیه به ۰/۹۶۲ در مدل

نهایی، شاخص برازش هنجار شده از ۰/۹۸۰ به ۰/۹۹۰، شاخص برازش نسبی از ۰/۶۷۸ به ۰/۹۲۸ و شاخص برازش افزایشی از ۰/۹۴۲ در مدل اولیه به ۰/۹۹۸ در مدل نهایی رسیده است. شاخص‌های برازش مقتصد نیز در حالت تجدید نظر شده باید به سمت کوچکتر شدن میل نمایند، هر یک از این شاخص‌ها برای معنادار بودن معیارهای مختلفی دارند، در حالیکه حداقل قابل قبول شاخص برازش مقتصد هنجار شده برابر با ۰/۵ است، حد قابل قبول ریشه دوم مربع میانگین مربعات خطای برآورد، مقدارهای کوچکتر از ۰/۰۵ است.

بر اساس تجدید نظرهای انجام شده، مدل نهایی به شرح نمودار شماره ۴ تدوین گردید. همان‌طور که مشاهده می‌شود، متغیر مشکلات در سطح محله با ضریب تاثیر مستقیم ۰/۶ - بیشترین تاثیر علی منفی را بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری قاین دارد، بدین معنای با افزایش مشکلات در سطح محله‌ها، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری کاهش می‌یابد. اطلاع‌رسانی به شهروندان شاخص دیگری است که با ضریب تاثیر مستقیم ۰/۲۶، تاثیر مثبتی بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری دارد، یعنی با افزایش کمی و کیفی اطلاع‌رسانی به شهروندان می‌توان شاهد افزایش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بود. رضایت شهروندان از شورای شهر در خصوص انتخاب شهردار و رضایت از کارکنان شهرداری نیز به ترتیب ۰/۱۷ و ۰/۱۴ بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تاثیر مستقیم دارد، بدین معنای هرچه رضایت شهروندان از عملکرد شورای شهردار زمینه انتخاب شهردار و عملکرد کارکنان شهرداری افزایش یابد، میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری نیز افزایش خواهد یافت.

با احتساب ضرایب مستقیم و غیرمستقیم، تاثیر هر یک از متغیرها بر متغیر وابسته به شرح جدول شماره ۵ می‌باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، مشکلات در سطح محله بیشترین تاثیر علی منفی را بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری قاین دارند، یعنی با افزایش مشکلات محله، میزان رضایتمندی از عملکرد

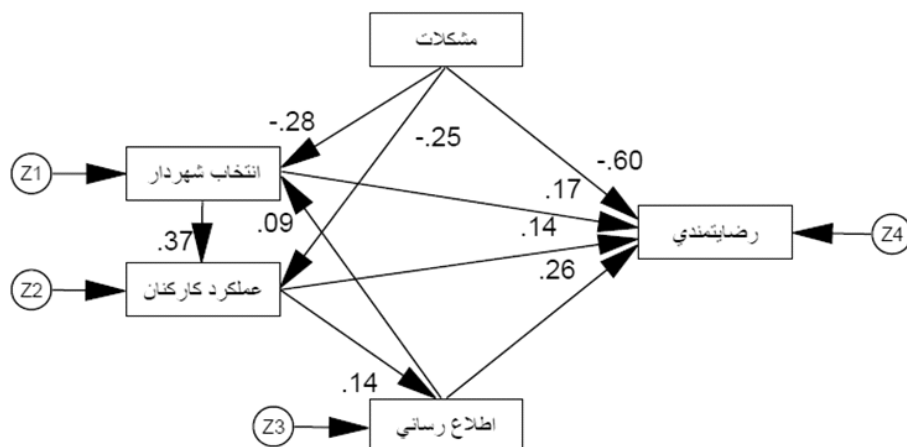
جدول ۴. بررسی شاخص‌های برازش برای تجزیه و تحلیل ساختاری؛ ماخذ: بررسی نویسندگان، ۱۳۸۸.

مدلها	درجه آزادی	کی دو	شاخص‌های برازش تطبیقی یا نسبی				شاخص‌های برازش مقتصد			
			شاخص برازش تطبیقی	شاخص برازش نسبی	شاخص برازش افزایشی	شاخص برازش نسبت اقتصاد	شاخص برازش تطبیقی	شاخص برازش نسبی	شاخص برازش افزایشی	شاخص برازش نسبت اقتصاد
مدل استقلال	۱۵	۵	CFI	RFI	IFI	PRATIO	PNFI	RMSEA	CMIN/DF	
مدل اشباع شده	۰	۰/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۲۷/۸۷۰	
مدل اولیه	۳	۲۶/۹۵	۰/۹۸۰	۰/۶۷۸	۰/۹۴۲	۰/۴۰۰	۰/۱۸۲	۰/۱۴۵	۸/۹۸۵	
مدل تجدید نظر ۱	۲	۴/۴۶۴	۰/۹۸۶	۰/۹۷۰	۰/۹۹۴	۰/۱۳۳	۰/۱۳۳	۰/۰۵۷	۲/۲۳۲	
مدل تجدید نظر ۲	۱	۲/۰۱۳	۰/۹۹۰	۰/۹۲۸	۰/۹۹۸	۰/۰۶۷	۰/۰۶۶	۰/۰۵۰	۲/۰۳۰	
مدل نهایی	۱	۲/۰۱۳	۰/۹۹۰	۰/۹۲۸	۰/۹۹۸	۰/۰۶۷	۰/۰۶۶	۰/۰۵۰	۲/۰۳۰	

۶- نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

شهرداری کاهش یافته و ارزیابی از عملکرد شهرداری را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. دومین تاثیر علی به میزان اطلاع‌رسانی که اثر علی‌اش ۰/۲۷۵۳ است مربوط می‌گردد و رابطه مثبتی با ارزیابی از عملکرد شهرداری دارد. دو عامل اثرگذار دیگر به ترتیب اولویت عبارتند از، رضایتمندی از شورای شهر در زمینه انتخاب شهردار و عملکرد کارکنان شهرداری که تاثیرات علی آنها به ترتیب عبارتند از ۰/۲۲۲۸ و ۰/۱۷۶۴.

در این مقاله رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قاین بر حسب وظایف عمران شهری، خدمات شهری و نظارت مورد سنجش قرار گرفت و نتایج بدست آمده نشان داد بیشترین رضایت شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عمران شهری و کمترین رضایتمندی از عملکرد نظارتی شهرداری است. نتایج رضایتمندی نهایی نیز نشان داد، جز محله ۴-۲ که رضایت شهروندان کم و ناراضی ارزیابی می‌گردد و محله ۴-۳ که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت زیادی دارند، در سایر محله‌ها



نمودار ۴. تحلیل مسیر متغیرهای مستقل بر اساس ضرایب استاندارد بتا^{۲۲}

برنامه‌ریزی شهری و مطالعه ظرفیت‌های موجود در آن و شناسایی و احصاء قابلیت‌ها و توانایی‌های جوامع محلی، در تدوین سیاست‌های شهری در سال‌های اخیر مورد تاکید قرار گرفته است. متغیر اطلاع‌رسانی نیز به عنوان دومین متغیر، بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تاثیر مثبت و معنادار دارد. بهبود کمی و کیفی اطلاع‌رسانی هم بطور مستقیم سبب افزایش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری گشته و بطور غیرمستقیم از طریق تاثیری که بر بهبود نگرش شهروندان بر انتخاب شهردار از سوی شورای شهر خواهد داشت، رضایتمندی از عملکرد شهرداری را ارتقا می‌بخشد. سایر متغیرهای اثرگذار بر متغیر وابسته به ترتیب، نگرش نسبت به انتخاب شهردار از سوی شورای شهر و عملکرد کارکنان شهرداری قاین طی دوره چهار ساله ۱۳۸۴-۱۳۸۸ است که با افزایش در هر یک از این دو متغیر، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد

رضایتمندی نسبی است و ساکنین محله‌های مختلف شهر عموماً از عملکرد شهرداری رضایت نسبی دارند. رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته با متغیرهای مشکلات محله، نگرش به انتخاب شهردار توسط شورای شهر، اطلاع‌رسانی شهرداری به شهروندان و عملکرد کارکنان شهرداری مورد سنجش قرار گرفت. نتایج بدست آمده بر اساس مدل تحلیلی پژوهش نشان داد که متغیر مشکلات در سطح محله با ضریب تاثیر ۰/۶۵-، اثرگذارترین متغیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری است. به نظر می‌رسد یافته‌های این تحقیق با این موضوع سازگار است که، کیفیت طرح‌های توسعه‌ای به منظور بهبود ساختار شهری و اعمال روش‌هایی بوده است که فرآیند کلی حیات شهری را در نظر داشته است تا تمرکز بر مناطق کم توسعه یافته‌تر و محله‌های شهری (موسوی، ۱۳۸۷، ص ۹۹). بدین جهت توجه به محله‌های شهری به عنوان یکی از واحدهای پایه

جدول ۵. اولویت تاثیر متغیرهای مستقل بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری قاین؛ ماخذ: بررسی نویسندگان، ۱۳۸۸.

اولویت	اثر علی	متغیرهای مستقل
اول	-۰/۶۵۰۵	مشکلات محله
دوم	۰/۲۷۵۳	اطلاع‌رسانی
سوم	۰/۲۲۲۸	رضایتمندی از انتخاب شهردار توسط شورای شهر
چهارم	۰/۱۷۶۴	رضایتمندی از عملکرد کارکنان شهرداری

شهرداری ارتقا می‌یابد. با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌گردد جهت ارتقاء اثربخشی و کارایی عملکرد شهرداری قاین، استقرار نظام مدیریت مبتنی بر عملکرد (PBM)^{۲۳} در شهرداری مورد توجه قرار گیرد. پژوهش انجام شده (به وسیله موسسه کارکنان و پرورش) در سال ۱۹۸۷، نشان داد که ۹۷٪ سازمان‌ها به دلیل کاستی‌های ارزیابی عملکرد و فراگیر شدن تفکر سیستمی در مدیریت در سال‌های اخیر از مدیریت عملکرد به جای ارزیابی عملکرد استفاده می‌کنند. مدیریت مبتنی بر عملکرد، رویکردی سیستماتیک است که از طریق فرآیندهای تعیین اهداف استراتژیک عملکرد، سنجش عملکرد، جمع‌آوری و تحلیل داده‌های عملکرد، بازنگری گزارش داده‌های عملکرد و بکارگیری این داده‌ها، به بهبود عملکرد سازمان می‌انجامد. تاکید بر پاسخگویی تک تک اجزاء فرآیندها، لحاظ کردن نظر مشتریان و پاسخ خواهان در برنامه‌ها و اهداف سازمان و به طور کلی درگیری همه این افراد در بهبود کیفیت سازمان و القای روح عدالت و شایسته‌سالاری در کل تشکیلات از جمله ویژگی‌های متمایزکننده این روش نوین مدیریتی از سایر روشهای مرسوم و پیشین می‌باشد. با توجه به اهمیت مشکلات محله بر میزان اثربخشی عملکرد شهرداری قاین، تهیه طرح‌های توسعه محله‌ای از طریق برگزاری کارگاه‌های مسئله‌یابی مشارکتی در سطح محله‌های نوزده‌گانه شهر قاین به عنوان واحدهای پایه برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، ضمن توانمندسازی، ظرفیت‌سازی و تقویت سرمایه‌های اجتماعی جوامع محلی^{۲۴}، به پایداری تصمیم‌گیری^{۲۵} سازمانی، کارایی و اثربخشی عملکرد شهرداری خواهد انجامید.

منابع

۱. احمدوند، علی محمد، کشوری، عبدالرحمن، نیکوکار، غلامحسین و حاتمی، حمیدرضا (۱۳۸۹) طراحی الگوی ارزیابی عملکرد برنامه‌های کلان تحقیقات ناجا (با رویکرد تحقیقات نرم)، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس،

- شماره ۲۹، صفحات ۷۴-۵۵.
۲. اعرابی، سیدمحمد و رفعت، فرهاد (۱۳۸۷) الگویی برای اندازه‌گیری عملکرد مدیریت، مطالعه موردی: سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران، مجله علمی و پژوهشی شریف، شماره ۴۵، صفحات ۹-۱.
۳. الهی، شعبان (۱۳۷۸) مثلث عملکرد سازمانی، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، تهران، سازمان امور اداری و استخدامی کشور.
۴. اورعی یزدانی، بدرالدین (۱۳۸۲) مروری انتقادی بر ارزیابی عملکرد و نحوه اعمال آن در سازمان‌ها بر تاملی بر برخی از سازمان‌های ایران، فصلنامه کمال مدیریت، شماره ۳ و ۲، صفحات ۱۳۰-۹۷.
۵. ایمانی جاجرمی، حسین و فیروزآبادی، سیداحمد (۱۳۸۶) بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تاکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، نامه علوم اجتماعی، شماره ۳۲، صفحات ۹۱-۱۱۱.
۶. برک‌پور، ناصر (۱۳۸۳) طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های ایران، ویژه‌نامه مدیریت استراتژیک شهری ۲، ضمیمه ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۲۲، صفحات ۶۸-۷۷.
۷. جونز، جان ای و برلی، ویلیام (۱۳۷۹) بازخورد ۳۶۰ درجه، مترجمان: اسماعیل اصغرپور و غلامرضا طالقانی، نشر ساپکو.
۸. رضائیان، علی (۱۳۷۱) اصول مدیریت، تهران، انتشارات سمت.
۹. رفیع‌پور، سعید، داداش‌پور، هاشم و رفیعیان، مجتبی (۱۳۸۹)، بررسی ظرفیت‌های سرمایه اجتماعی در چارچوب برنامه‌ریزی محله‌مبنا، نمونه مورد مطالعه: محله فیروزسالار شهر گوان، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۳، صفحات ۲۳۹-۲۰۳.
۱۰. ریاحی، بهروز (۱۳۸۱) مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی (دولت)، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

23. Performance Based Management
24. Local Communities
25. Decision Making

مدیریت شهری

دو فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۲۶ پاییز و زمستان ۱۳۸۹
No.26 Autumn & Winter

۱۱. صفائی‌ان، علی (۱۳۸۶) معرفی مدیریت عملکرد فراگیر و نقش فناوری اطلاعات، نشریه صنعت خودرو، ویژه‌نامه نظام گسترش استراتژی‌ها، شماره ۲، صفحات ۲۱-۲۵.
۱۲. طبرسا، غلامرضا (۱۳۷۸) بررسی و تبیین نقش اقتضانات راهبردی در انتخاب الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، تهران، سازمان امور اداری و استخدامی کشور.
۱۳. علاقه‌بند، علی (۱۳۷۴) مقدمات مدیریت آموزشی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.
۱۴. قاسمی، وحید (۱۳۸۹) مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
۱۵. کونتز، هرولد، اودانل، سیریل و ویهریخ، هانیز (۱۳۷۰) اصول مدیریت (جلد دوم)، مترجمان: محمدعلی طوسی، سیدامین‌اله علوی، علی‌اکبر فرهنگی و اکبر مهدویان، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۶. کیاکجوری، سعید (۱۳۶۶) نظارت و ارزشیابی توسعه روستایی، تجربه آسیا، تهران، انتشارات برنامه و بودجه.
۱۷. محمدی، رضا، شریعتی، صدیقه، پرند، کورش و پورعباس، عبدالرسول (۱۳۸۶) طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۶، صفحات ۱۲۴-۹۱.
۱۸. محمودی، علیرضا (۱۳۸۶) مبانی طراحی نظام جامع نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۸۸۸)، مجموعه مقالات نخستین همایش علمی- تخصصی نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۳۸۵)، ناشر: معاونت اطلاع‌رسانی و بهره‌دهی مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۸۸۸).
۱۹. مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران (۱۳۸۷) نظام‌های نظارت و ارزیابی عملکرد در شهرداری‌ها (مبانی نظری و مطالعات تطبیقی)، ویژه‌نامه مدیریت استراتژیک شهری ۳، ضمیمه شماره ۲۶ ماهنامه ۸۷ شهرداری‌ها، صفحات ۵۱-۳۶.
۲۰. موسوی، یعقوب (۱۳۸۷) بازسازی محله‌های شهری در چارچوب برنامه‌ریزی توسعه اجتماعی محله‌ای، مجله مطالعات اجتماعی ایران، شماره ۲، صفحات ۱۲۳-۹۹.
۲۱. مهندسین مشاور زیستا (۱۳۸۷) طرح تفصیلی شهر قاین.
۲۲. میرزاصادقی، علیرضا، وطن‌خواه، سودابه و فاطمی، رزیتا (۱۳۸۱) دستورالعمل علمی- اجرایی، استقرار نظام مدیریت مبتنی بر عملکرد، وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، معاونت توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس، موسسه تحقیق و توسعه پژوهشگران سلامت.
۲۳. وفایی، فرهاد (۱۳۸۵) ارزیابی عملکرد سازمان‌های بازرگانی استان‌های کرمانشاه و کردستان با روش تحلیل پوششی داده‌ها DEA، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
24. Bounds, Gregory M, Dobbins, Gregory H, & Fowler, Oscar S, (1995), Management: A total quality perspective, By South-Western College Publishing, Cincinnati, Ohio.
25. Chapin, Edward Kasier (1979), Urban Land use Planning, Chicago, University of Illinois, press.
26. Halloran, Jach & Benton Douglas (1987), Applied Human Relations, Third edition, Prentice Hall.
27. Neely, A.D. , Gregory M.J., Plats K.W (1995), Performance Measurement System Design: A Literature Review & Research Agenda, International Journal of Operations and Production Management, Vol.15, No. 4, 1995, 80-116.
28. Lussier, Robert.N (1996), Management: concepts, applications and skill development, by south western college publishing Cincinnati, Ohio.