

ارزیابی عملکرد شهرداری اراک با فرایند CSF و تکنیک AHP

احسان حاجی حسینی^۱، علی ترکی^۲، محدثه محرابی^۳

^۱ کارشناس برنامه ریزی شهرداری اراک ehsan.jobmail@gmail.com

^۲ کارشناس برنامه ریزی شهرداری اراک torki.ali@gmail.com

^۳ دانشگاه پیام نور واحد اراک mohade3.mehrab@gmail.com

چکیده

هدف از پژوهش حاضر ارزیابی شاخص‌های اختصاصی عملکرد شهرداری اراک در سال ۱۳۹۳ می‌باشد. این پژوهش کاربردی و از نوع توصیفی می‌باشد. برای این منظور ابتدا هفت محور بر اساس برنامه تفصیلی مشخص و با روش AHP وزن دهی شد. سپس فعالیت‌های بحرانی هر محور بر اساس CSF تعیین، و به ازاء هر فعالیت بحرانی یک شاخص تعریف گردید؛ و در نهایت برای هر یک از شاخص‌ها یک امتیاز داده شد. خودارزیابی بدست آمده با ارائه مستندات به استانداردهای مرکزی بررسی و امتیاز کارشناسی به ثبت رسید و جهت ارزیابی نهایی توسط سامانه مدیریت عملکرد سازمان وزارت کشور امتیاز نهایی اختصاص پیدا کرد. نتایج نشان داد محورهای حمل و نقل، شهرسازی، برنامه ریزی، فرهنگی و عمرانی توانسته‌اند حداکثر امتیاز را کسب کردند. در این بین محورهای مالی و اداری و خدمات شهری گرچه در شرایطی مطلوبی به سر می‌برند ولی حائز حداکثر امتیاز نشدند.

واژه‌های کلیدی

ارزیابی عملکرد، عوامل بحرانی موفقیت CSF، روش AHP، شهرداری اراک.

۱. مقدمه

استفاده از نظام‌های ارزیابی به صورت رسمی به قرن نوزدهم بازمی‌گردد. می‌توان گفت ارزیابی عملکرد همراه با سیر توسعه اندیشه‌های مدیریت در قالب مکاتب مدیریت، توسعه پیدا کرده است. تغییر و توسعه شاخص‌های ارزیابی در قالب ارائه اصول عام و جهان شمول برای ارزیابی سازمان‌ها تا مدیریت کیفیت فراگیر، سیر توسعه نظام‌های ارزیابی را نشان می‌دهد [1]. البته شروع حرکت طراحی مدل‌های تعالی عملکرد سازمانی به تحقیقات جامع کارشناسان غربی در سال ۱۹۸۰ در خصوص بررسی علل پیشرفت ژاپن در سال‌های پس از جنگ برمی‌گردد. در این تحقیقات، عامل اصلی پایین بودن سطح بهره‌وری و عدم رقابت پذیری صنایع در این کشورها در مقایسه با ژاپن، وجود جوایز ملی کیفیت در ژاپن و استفاده از آنها جهت تحریک رقابت‌ها و افزایش توانمندی شرکت‌های ژاپنی و عدم بهره‌گیری از این ابزار در کشورهای غربی اعلام شد. به دنبال آن در سال

۱۹۸۷ جایزه ملی کیفیت بالدريج و در سال ۱۹۸۸ جایزه کیفیت اروپایی طراحی گردید. این حرکت سریع مورد استقبال کشورهای اروپایی و سایر کشورهای جهان قرار گرفت [2]. ارزیابی عملکرد را به عنوان هسته و محور عملیاتی مدیریت عملکرد می‌توان فرایند سنجش و نمره دهی به عملکرد زیرنظام‌های یک سازمان (افراد - گروه‌ها و واحدها) در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی در قالب برنامه‌های اجرایی دانست که با هدف مقایسه عملکرد جاری با وضعیت برنامه ریزی شده (مورد انتظار)، تعیین درصد افزایش یا کاهش فعالیت‌ها و فرایندها، تقویت پاسخ‌گویی و در نهایت بهبود عملکرد و بهره‌وری صورت پذیرد [4].

از نتایج مهم ارزیابی عملکرد شهرداریها می‌توان درک عملکرد، ظرفیت‌سازی، آگاهی از نیازها و مشکلات، وضع کردن اهداف و انتظارات عملکردی، تخصیص مناسب و اثربخش منابع، بهبود کیفیت و کارایی خدمات، شناسایی و تولید بهترین تجربیات، افزایش پاسخگویی درون و برون سازمانی، بهبود فرایندهای داخلی و بهبود معیارها را برشمرد [4]. همچنین بر اساس بخشنامه ابلاغیه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۲۲۷ مورخ ۱۳۹۳/۲/۳ وزارت کشور که شهرداریهای مراکز استان را ملزم به ارزیابی عملکرد همگام با سایر دستگاههای اجرایی نموده است؛ در این راستا شهرداری اراک نیز در دو حوزه شاخصهای عمومی و تخصصی ملزم به انجام ارزیابی عملکرد بوده است. دستگاههای اجرایی برای تعیین شاخصهای تخصصی متناسب با عملکرد اختصاصی حوزه خود باید اقدام می‌نموده‌اند؛ که در این خصوص می‌بایست از یک فرایند جهت احصاء شاخصهای تخصصی استفاده کرد، تا ضمن جامعیت در پوشش مأموریت‌های سازمان بتواند محورهای تخصصی را بر مبنای عوامل اصلی موفقیت (CSF) تبیین نمود. بطور کل نحوه بررسی و ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی طبق مراحل تشریح شده در شکل شماره (۱) پیروی می‌کند.