

ارزیابی کیفیت مدیریت امور شهری با استفاده از مدل EFQM مطالعه موردی: شهر زاهدان

منصور جنگی زهی^۱، عیسی شیبانی امین^۲

۱- مربی ، گروه مهندسی صنایع ، دانشگاه پیام نور ، ایران

۲- استادیار، گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، ایران

چکیده

هدف از این پژوهش خود ارزیابی کیفیت عملکرد مدیریت امور شهری شهرداری زاهدان است. مدل استفاده شده در این طرح مدل ارزیابی تعالی سازمانی EFQM^۱ است. شهروندان، مدیران و کارکنان شهرداری زاهدان از پاسخ دهندگان پرسشنامه هستند. حداکثر جمع امتیازات قابل حصول در این مدل ۱۰۰۰ امتیاز می باشد (۵۰۰ امتیاز توانمند سازها و ۵۰۰ امتیاز نتایج). شهرداری زاهدان در مجموع ۳۴۰ از ۱۰۰۰ امتیاز تعالی سازمانی را بر اساس این تحقیق کسب نمود که در بخش توانمندسازها ۱۶۰/۷ امتیاز و در بخش نتایج ۱۷۹/۳ امتیاز را بدست آورد. بیشترین درصد رضایتمندی عملکرد از حوزه شراکت ها و منابع ، خطی مشی و نتایج کلیدی عملکرد و کمترین درصد رضایتمندی عملکرد مربوط به حوزه های کارکنان، رهبری، فرآیندها و نتایج مشتریان بدست آمده است. بنابراین شهرداری زاهدان در صورتیکه بخواهد به رشد و تعالی سازمانی مناسب دست یابد، باید در حوزه های ضعیف تر برنامه ریزی و تلاش بیشتری نماید.

واژه های کلیدی: شهرداری، خود ارزیابی، تعالی سازمانی

^۱ - European Foundation for Quality Management