

میزان رضایت مردم از عملکرد شورای شهر در حوزه خدمات شهری و فعالیت های عمرانی (نمونه موردی شهر قوچان)

عزت اله مافی^۱، مهدی محمدزاده مقدم^۲، سهیل اکبری^۳

^۱استادیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه آزاد اسلامی شیروان

^۲دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه آزاد اسلامی شیروان

^۳دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه آزاد اسلامی شیروان

چکیده

ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید. در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می‌تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن‌ها راهکارهای عملی ارائه کند. هدف اصلی این پژوهش سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شورای شهر قوچان است. در این تحقیق رضایت مندی شهروندان در دو گروه کارشناسان و متخصصان امور شهری و شهروندان عادی به عنوان دو گروه متفاوت از نظر پایگاه اقتصادی - اجتماعی مورد سنجش قرار گرفته است. جامعه آماری تحقیق کل ساکنان شهر قوچان و حجم نمونه مورد بررسی با استفاده از جدول مورگان ۳۸۴ نفر شامل ۲۸۴ نفر شهروندان عادی و ۱۰۰ نفر کارشناس تعیین گردید. روش نمونه‌گیری به طور تصادفی است. روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از تحقیقات میدانی و نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رضایت مندی شهروندان پایین است و میزان رضایت مندی در بین افراد با پایگاه اقتصادی - اجتماعی متفاوت فرق می‌کند. و میزان رضایت شهروندان عادی از کارشناسان بیشتر است.

واژه های کلیدی

سنجش رضایت مندی، شورای شهر، رضایت مندی، شهروندان، کارشناسان، شهر قوچان

مقدمه

شهرها موتورهای رشد اقتصادی و فرصت های اجتماعی و اقتصادی هستند که فقدان مدیریت مطلوب شهری باعث شده است آن‌ها با مشکلات بسیاری مواجه شوند. در این میان، مدیریت شهری یک موضوع نسبتاً جدید است که به علت افزایش شهرنشینی و گسترش موجی از برنامه های تمرکززدایی در دهه های اخیر اهمیت زیادی پیدا کرده است. مدیریت شهری ارتباط نزدیکی با نقش جدید مدیریت محلی در دوران نئولیبرالی دارد. چالش کلیدی مدیریت شهری ساختن شهرهای قابل زندگی و جذاب برای ساکنان و سرمایه

گذاران است. به این منظور، جهت بهبود کیفیت زندگی در سکونتگاه های شهری، تغییرات عمیق در سیاست شهری مورد نیاز خواهد بود. در جهان مدرن، نقش اصلی مدیریت شهری فراهم کردن خدمات شهری از جمله ایجاد امکانات رفاهی به وسیله سیستم مدیریت شهری است تا به وسیله آن شرایط مناسب زندگی و رفاه برای همه شهروندان فراهم شود. با در نظر گرفتن این نکته که شهر یک محیط ویژه محلی است و در موارد بسیاری ویژگی های خاص شهر تعیین کننده چگونگی اداره و مدیریت آن می باشد. می توان گفت بسیاری از مشکلات شهری صرفاً نتیجه شدت تقاضا و تراکم جمعیت نیست بلکه ترکیبی از این دو همراه با عدم توانایی شهرداری ها برای رسیدگی به مشکلات شهری به دلایل فقدان ابزار مناسب برای پیاده سازی پروژه ها و همچنین مسائل مربوط به درآمدزایی می باشد؛ بنابراین در میان بخش های مختلف مدیریت شهری، تأمین منابع مالی و درآمدی شهرداری ها اهمیت ویژه ای دارد زیرا از یک سو کسب درآمد شهرداری ها تأثیر عمده ای در ارائه خدمات به شهروندان دارد و از سوی دیگر فقدان درآمد کافی نه تنها سبب عدم ایجاد خدمات ضروری در شهر می شود بلکه اساساً اجرای تمامی طرح ها و برنامه های شهری را با مشکل مواجه خواهد ساخت (قنبری و همکاران ۱۳۸۹، ۴۲). همچنین «احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است.

علاوه بر این رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد (حکمت نیا و موسوی ۱۳۸۶، ۱۸۶). در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب عدم مسئولیت پذیری شهروندان خواهد شد». در نتیجه امروزه برای شهرداری ها نیاز به توسعه فرآیند تصمیم گیری که بتواند امکان تدوین اجرای استراتژی های فعال در مقابله با شرایط متحول را فراهم نماید، شدیداً احساس می شود به گونه ای که از یک سو انتظار مردم افزایش یافته است و