



دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

بررسی میزان رضایتمندی متقاضیان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز در امور ساختمانی^۱

عماد کتابچی^۱، محمد مهدی زارع^{۲*}

(۱) کارشناس ارشد شهرسازی و معماری، گروه شهرسازی و معماری، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران

(۲) کارشناس شهرسازی، گروه شهرسازی مؤسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران

چکیده:

با وقوع انقلاب ارتباطات و فناوری اطلاعات در دهه‌های اخیر تغییرات عظیمی در شهرها به تبع آن در زندگی انسان‌ها رخ داده است. یکی از این موضوعات که حیات شهر را با ابعاد جدیدی مواجه ساخته است، پدیده شهر الکترونیک است. امروزه شهر الکترونیک به عنوان یکی از خاستگاه‌های مدیران شهری و شهروندان در استفاده از خدمات شهری به شهروندان واقعیتی غیر قابل انکار است. بر همین اساس شهرداری الکترونیکی فعالیت خود را با ارائه ابتدایی‌ترین خدمات بر روی شبکه اینترنت و از طریق طراحی وبسایت‌های طراحی شده آغاز میکند. شهرداری الکترونیک شیراز به دلیل عمده حذف روندهای اداری چند سالی است که آغاز به کار کرده است. این نوشتار با رویکرد توصیفی-تحلیلی و با ارائه چارچوب نظری از معیارها و شاخص‌های مورد توجه در شهرداری الکترونیک به تدوین پرسشنامه و اخذ نظر شهروندان در این مورد و در زمینه امور ساختمانی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان میدهد که عموماً رضایتمندی مطلوبی از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز وجود ندارد، به طوریکه کارایی سیستم شهرداری الکترونیک در پایین‌ترین سطح رضایتمندی شهروندان قرار دارد.

واژه‌های کلیدی: شهرداری الکترونیک، شهر الکترونیک، دولت الکترونیک، شهرداری الکترونیک شیراز، شیراز

۱- مقدمه

امروزه فناوری اطلاعات به عنوان عمده‌ترین محور تحول و توسعه در جهان امروز مطرح شده و دستاورد‌های ناشی از آن به گونه‌های مختلف در زندگی مردم تاثیر گزار بوده است (کیانی، ۱۳۹۰). شهر الکترونیک یکی از خاستگاه‌های مدیران شهری و شهروندان در عرضه کردن و مورد استفاده قرار دادن خدمات شهری است (حضرتی لیلان، ۱۳۸۹). شهر الکترونیک نه به بزرگی دنیای الکترونیکی و کشور الکترونیکی و نه به کوچکی دانشگاه یا کتابخانه الکترونیک، بلکه مجموعه مناسبی برای برنامه ریزی استفاده جامعه از فن آوردی اطلاعات به منظور بهره برداری آحاد جامعه است (حاتمی نسب، ۱۳۹۰). شهر الکترونیک از طریق خرید الکترونیک، خدمات الکترونیک، ارتباط الکترونیک، آموزش الکترونیک، بانکداری الکترونیک، دور کاری الکترونیک و تفریح الکترونیک بر کاربری‌های مختلف شهر تأثیر می‌گذارد (پور محمدی و دیگران، ۱۳۹۲). در جوامع کنونی عواملی نظیر افزایش فقر و بی عدالتی اجتماعی و اقتصادی،

۱ مقاله فوق برگرفته از پایان نامه کارشناسی آقای محمدمهدی زارع است که با همین عنوان در موسسه آموزش عالی آپادانا شیراز به راهنمایی آقای مهندس عماد کتابچی به انجام رسیده است.



دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

افزایش جمعیت، افزایش شهرنشینی، مشکلات عدیده ای را گریبانگیر شهروندان و مدیران شهری برای اداره و مدیریت شهرها نموده است (هادیلی، ۱۳۸۹).

استفاده از روش های نوین مدیریتی چون شهرداری الکترونیکی، ضمن نزدیکی به آرمان بلند توسعه پایدار، می تواند به ایجاد بانک های اطلاعاتی متمرکز و یکپارچه الکترونیکی به صورت شبانه روزی، تسهیل در هماهنگی بخش های مختلف شهرداری، کاهش فساد اداری، ارتباط تعاملی و مناسب بین شهرداری و شهروندان، امکان رفع مشکلات آنان با بیشترین سرعت و امکان پیگیری درخواست ها و انتقادات و پیشنهادات از سوی شهروندان، کاهش ترافیک شهر با کم شدن مراجعه حضوری، توزیع عادلانه خدمات شهری بین سطوح مختلف جامعه و بالا رفتن سطح رضایت مردم بیانجامد (زیاری و دیگران، ۱۳۹۲).

۲- بیان موضوع و طرح مسئله:

امروزه با ورود به هزاره سوم و شروع عصر مجازی و با قدم نهادن به حیطة نانو تکنولوژی و ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات، اکثر جوامع دستخوش تغییرات بنیادین و اساسی شده اند. ایجاد شهر الکترونیک و قدم گذاشتن در مرحله فن آوری اطلاعات نیز فرصتی انکار ناپذیر است (حاتمی نسب و دیگران، ۱۳۹۰).

گزارش های معتبر جهانی نشان می دهد که ایران به لحاظ آمادگی دیجیتالی در بین ۶۹ کشور مورد بررسی جهان در رده آخر و در زمینه رتبه بندی جهانی دولت الکترونیک در جایگاه ۹۵ قرار دارد (هادیلی، ۱۳۸۹). چنین وضعیتی از بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور ایران که قرار است مطابق سند چشم انداز توسعه ۲۰ ساله در جایگاه اول منطقه به لحاظ فناوری و علمی قرار بگیرد، چندان شایسته نیست و باید برای نظارت بر این بخش و به کارگیری جدی تر فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی به منظور دستیابی به اهداف توسعه همه جانبه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور اقدامات جدی صورت گیرد (هادیلی، ۱۳۸۹).

بر این اساس مهم ترین هدف شهر الکترونیک خدمت رسانی مطلوب به شهروندان و کسب رضایت آنان می باشد. این در صورتی است که افراد جامعه به عنوان دریافت کننده این خدمات، قابلیت استفاده از این خدمات را داشته باشند (هادیلی، ۱۳۸۹).

امروزه بی توجهی به مسائل و مشکلات شهری و همچنین عدم رسیدگی به زیرساخت های شهری باعث افزایش مشکلات مختلف در شهرها شده است. این مسائل، مدیران سازمان های دولتی و خصوصی را به فکر استفاده از رویکردهای نوینی مانند شهرداری الکترونیکی، دولت الکترونیکی، سرویس های الکترونیکی انداخته است تا بتوانند با بهره گیری از مزایای این رهیافت های مدرن و استفاده از اینترنت، نیازهای خود را با هزینه کمتر و سادگی بیشتر به مخاطبانشان ارائه دهند. یکی از این سازمان ها که با حجم بالای مخاطبان که خدمات متعدد و مختلفی را طلب می کنند، در ارتباط است، شهرداری می باشد که در حوزه های متنوعی چون جریان عبور و مرور در شهر، رفاه و آسایش عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تأسیسات زیربنایی و ... با شهروندان سروکار دارد، باید به طیف گسترده ای با نیازهای گوناگون و در حال رشد شهروندان، خدمات متنوعی با کیفیت مطلوب ارائه دهد (زیاری و دیگران، ۱۳۹۲).

۳- ضرورت طرح موضوع:

باتوجه به روند رو به رشد تکنولوژی اطلاعات، چهره شهرها و شیوه فعالیت آن ها در آینده دگرگون خواهد شد؛ امور مختلف فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و... در شهرها با شهرهای عصر سنتی متفاوت خواهد شد و در واقع شهرها به سمت مجازی شدن و الکترونیکی شدن پیش خواهند رفت؛ به طوری که اکثر فعالیت های مربوط به شهر از طریق سیستم های دیجیتال، الکترونیک و اینترنت و شبکه امکان پذیر خواهد بود (پور محمدی و دیگران، ۱۳۹۵).



دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

مسئله اصلی که در این تحقیق، بر روی آن تاکید شده این پرسش است که: وضعیت شهرداری الکترونیک شهر شیراز که به عنوان یکی از بزرگترین کلان شهرهای ایران معرفی میشود به چه گونه است؟ به عبارت دیگر این مقاله به دنبال ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد اجرایی شهرداری الکترونیک در مولفه های مختلف است. بر همین اساس این پیوستار ضمن بررسی ویژگی ها و اهداف شهرداری الکترونیک شیراز، بر آن است تا میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز را در ابعاد و مؤلفه های مختلف بررسی کند و با توجه به نتایج به دست آمده راهکار های مناسبی را ارائه نماید.

۴- اهداف تحقیق:

- **هدف کلی:** تحقیق مورد نظر، بررسی و ارزیابی میزان رضایت مندی جامعه‌ی آماری استفاده کننده از خدمات شهرداری الکترونیک شهر شیراز در حوزه امور ساختمانی است.
- **تعدادی از اهداف عملیاتی تحقیق به شرح زیر است:**
 ۱. شروع مفهوم شهر الکترونیک و شهرداری الکترونیک
 ۲. بررسی مزایا و معایب به کارگیری سیستم شهرداری الکترونیک در شهر
 ۳. تبیین شاخص های مربوط به خدمات شهرداری الکترونیک
 ۴. شناسایی نقاط ضعف و قوت سیستم شهرداری الکترونیک شیراز
 ۵. بررسی و ضایف محوله به شهرداری الکترونیک و میزان تحقق اهداف شهرداری الکترونیک شیراز
 ۶. بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز با توجه به شاخص های چارچوب نظری تحقیق

۵- سوالات تحقیق:

- در این مقاله به طور کلی سه سوال اساسی جهت هدایت بهتر تحقیق در مسیر دستیابی به اهداف مورد نظر مطرح شده (اهداف ایجاد شهرداری الکترونیک شیراز) و در بررسی ها مورد توجه قرار خواهد گرفت:
- ۱- میزان رضایت مندی شهروندان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز در امور ساختمانی به چه میزان است؟
 - ۲- کدام یک از شاخص ها در بهترین سطح و کدام یک در ضعیف ترین سطح از دید پاسخ دهندگان قرار دارد؟

۶- فرضیات تحقیق:

- ۱- به نظر میرسد میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز در امور ساختمانی در وضعیت نامطلوبی قرار دارد.
- ۲- به نظر میرسد شاخص حمل و نقل و ترافیک در مطلوب ترین میزان رضایتمندی و شاخص کارایی سیستم در نامطلوب ترین میزان رضایتمندی شهروندان قرار دارد.

۷- مبانی نظری تحقیق:

۷-۱) مفهوم دولت الکترونیک:



دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

دولت الکترونیک یکی از مفاهیمی است که امروزه توجه اکثر دولتها را به خود جلب نموده است. دولت الکترونیک، تغییرات پایهای را در دولتهای سنتی و پیشین انجام داده و باعث کاهش هزینههای دولتی، کاهش فساد اداری، روشن شدن امور و افزایش رضایت شهروندان از دریافت خدمات مورد نیاز دولتی در زمان مورد نیاز و با کیفیت مناسب شده است (رضایی و دیگران، ۱۳۹۴).

در یک بیان کلی، دولت الکترونیک شیوههایی است نوین که با روشهای سنتی اداره امور عمومی بسیار متفاوت است و دولتها از فناوری های اطلاعات و فناوریهای جدید، یا به عبارتی دیگر از مجموعهای از ارتباطات الکترونیک بین دولت، شرکتهای و شهروندان استفاده میکنند تا بتوانند تسهیلات و امکانات لازم و مناسب را به منظور دسترسی به خدمات و اطلاعات دولتی فراهم کنند که این امر فرصت گسترش مشارکت در فرآیندها و فعالیتها را به شهروندان میدهد (رضایی و دیگران، ۱۳۹۴). دولت الکترونیکی حاصل استفاده از فناوری اطلاعات و مدیریت فناوری اطلاعات است که با پیاده کردن آن در سطح دولت، از نظر کارایی و اثر بخشی سیستم های دولتی و نحوه خدمات رسانی تغییراتی شگرف ایجاد می شود که رضایت مردمی را در سطح وسیعی به دنبال خواهد داشت (جهانگیری، ۱۳۸۵). جدول شماره (۱) مقایسه میان دولت سنتی و دولت الکترونیک را نشان میدهد.

جدول شماره (۱) - تغییر پارادایم از دولت سنتی به دولت الکترونیک مأخذ: (رضایی، ۱۳۹۴)

شاخص ها	پارادایم دولت بوروکراتیک (سنتی)	پارادایم دولت الکترونیک
گرایش	بهره وری از طریق کاهش هزینه های تولید	بهره وری از طریق رضایت کاربران و انعطاف پذیری
فرآیند سازماندهی	عقلانیت، سلسله مراتب عمودی	سلسله مراتب افقی، شبکه سازمانی، به اشتراک گذاری اطلاعات
اصول مدیریت	مدیریت قانونی و دستوری	مدیریت منعطف، کار تیمی، تمرکز رهبری
سبک رهبری	فرماندهی و کنترل	تسهیل و هماهنگی، کارآفرینی نوآورانه
تباطات داخلی	بالا به پائین، سلسله مراتبی	ارتباطات مستقیم و شبکه های
ارتباطات خارجی	تمرکز، کانا لهای رسمی، ارتباطات محدود	ارتباطات رسمی و غیر رسمی، بازخورد سریع و مستقیم، کانا لهای ارتباطی متعدد
نحوه ارائه خدمات	مستند و ارتباطات متقابل	تبادل الکترونیکی، ارتباطات بدون نیاز به برخورد رو در رو و مستقیم
اصول تحویل خدمات	استاندارد، بی طرفی، عدالت	شخص یساز و سفارشی نمودن خدمات

۲-۷) شهر الکترونیک؛ مبانی و مفاهیم:

اصطلاح شهر الکترونیک در سال ۱۹۹۴ در کنفرانسی در مورد شهرهای دیجیتال مطرح شد. این برنامه در برخی از شهر های اروپا مانند هلسنکی و آمستردام اجرا شد (خاکپور و دیگران، ۱۳۹۳). ایجاد دولت الکترونیک و به تبع آن پیاده سازی شهر الکترونیک مانند هر تکنولوژی جدید دیگر منجر به ایجاد مشکلاتی برای شهروندان و دولت ها در کشورهای مختلف می شود. فقدان دسترسی به خدمات الکترونیک، نگرانی های امنیتی، تفاوت های فردی و شکاف های دیجیتالی جز اغلب مواردی هستند که میتواند بر مشارکت تأثیر داشته باشند و بدان وسیله رشد آینده خدمات الکترونیک را مسدود میکند. محققان مختلف بیان کردند که این مشکلات، پیاده سازی شهر الکترونیک را تحت تأثیر قرار میدهد بر همین اساس فاکتورهای متفاوتی

دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

را که بر پیاده سازی شهر الکترونیک مؤثر هستند، تعریف کرده اند که این فاکتورها به طور عمده در ۵ بخش قابل بررسی هستند: ۱- فردی ۲- اجتماعی ۳- سازمانی ۴- تکنولوژیکی ۵- سیاسی (خاکپور و دیگران، ۱۳۹۳).

جدول شماره (۲) معیارهای مطرح شده در زمینه ایجاد شهر الکترونیک را نشان میدهد.

جدول شماره (۲) - معرفی معیار های مطرح شده در زمینه ایجاد شهر الکترونیک مأخذ: (حاتمی نسب و دیگران، ۱۳۹۰)

ردیف	معیار های ایجاد شهر الکترونیک	نظریه پرداز
۱	ایجاد زیر ساخت های مناسب اطلاعاتی و ارتباطی	لی و لاین (۲۰۰۱)
۲	ایجاد بستر های مناسب برای احداث و پشتیبانی از خطوط اینترنتی با پهنای زیاد	جانگر و تامپسون (۲۰۰۳)، رادیک و فرانک (۲۰۰۷)
۳	حذف نظام بایگانی و پر حجم کاغذی	لی و لاین (۲۰۰۱)
۴	افزایش نفوذ اینترنت	جانگر و تامپسون (۲۰۰۳)
۵	ایجاد محیط مناسب برای تشویق سرمایه گذاران بخش فن آوری اطلاعات و ارتباطات	گوپتا و جین (۲۰۰۳)
۶	ایجاد حفاظ امنیتی مناسب برای حفظ اطلاعات و داده های مورد تبادل در تجارت الکترونیک	رادیک و فرانک (۲۰۰۷)
۷	پرداخت به صورت الکترونیکی (قبوض، مالیات، اقساط و...)	لی و لاین (۲۰۰۱)
۸	کمک به حفظ حریم افراد	ادمیستون (۲۰۰۲)، گارسون (۲۰۰۶)
۹	گسترش آموزش کامپیوتر و اینترنت به همه طبقات جامعه	گارسون (۲۰۰۶)
۱۰	ایجاد سیستم مدیریت روابط مشتریان	لی و لاین (۲۰۰۱)
۱۱	تراکنش الکترونیک (نقل و انتقال وجوه مالی، خرید، داد و ستد و معاملات)	جانگر و تامپسون (۲۰۰۳)، لی و لاین (۲۰۰۱)
۱۲	تدارکات الکترونیک (برای مثال استفاده از نرم افزار های مدیریت زنجیره تامین)	لی و لاین (۲۰۰۱)
۱۳	تعهد مدیریت کلان شهری به مقوله شهر الکترونیک	ادمیستون (۲۰۰۲)، گارسون (۲۰۰۶)، که و وی (۲۰۰۴)
۱۴	چشم انداز حکومتی به مقوله شهر الکترونیک	ادمیستون (۲۰۰۲)، گارسون (۲۰۰۶)

۳-۷) شهرداری الکترونیک و جایگاه آن:

در عصر حاضر، با توجه به پیشرفت های وسیع در عرصه ارتباطات، دیگر روش های سنتی خدمات رسانی از سوی شهرداری ها جوابگوی نیاز های شهروندان نمی باشد. در نتیجه امروزه انتظار می رود که خدمات ارائه شده از سوی شهرداری ها در قالب خدمات الکترونیکی باشد. هنگامی که ارائه خدمات شهری از سوی شهرداری ها مد نظر قرار گیرد از آن به عنوان خدمات الکترونیک شهرداری یاد میشود و در قالب مفاهیمی چون شهرداری الکترونیک و دولت الکترونیک محلی مطرح میگردد (اسماعیل پور و دیگران، ۱۳۹۲).

شهرداری الکترونیک، سازمانی است که با بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری به صورت سریع، قابل دسترسی و امن به شهروندان ارائه میدهد. شهرداری با برخط نمودن خدمات، طراحی مجدد

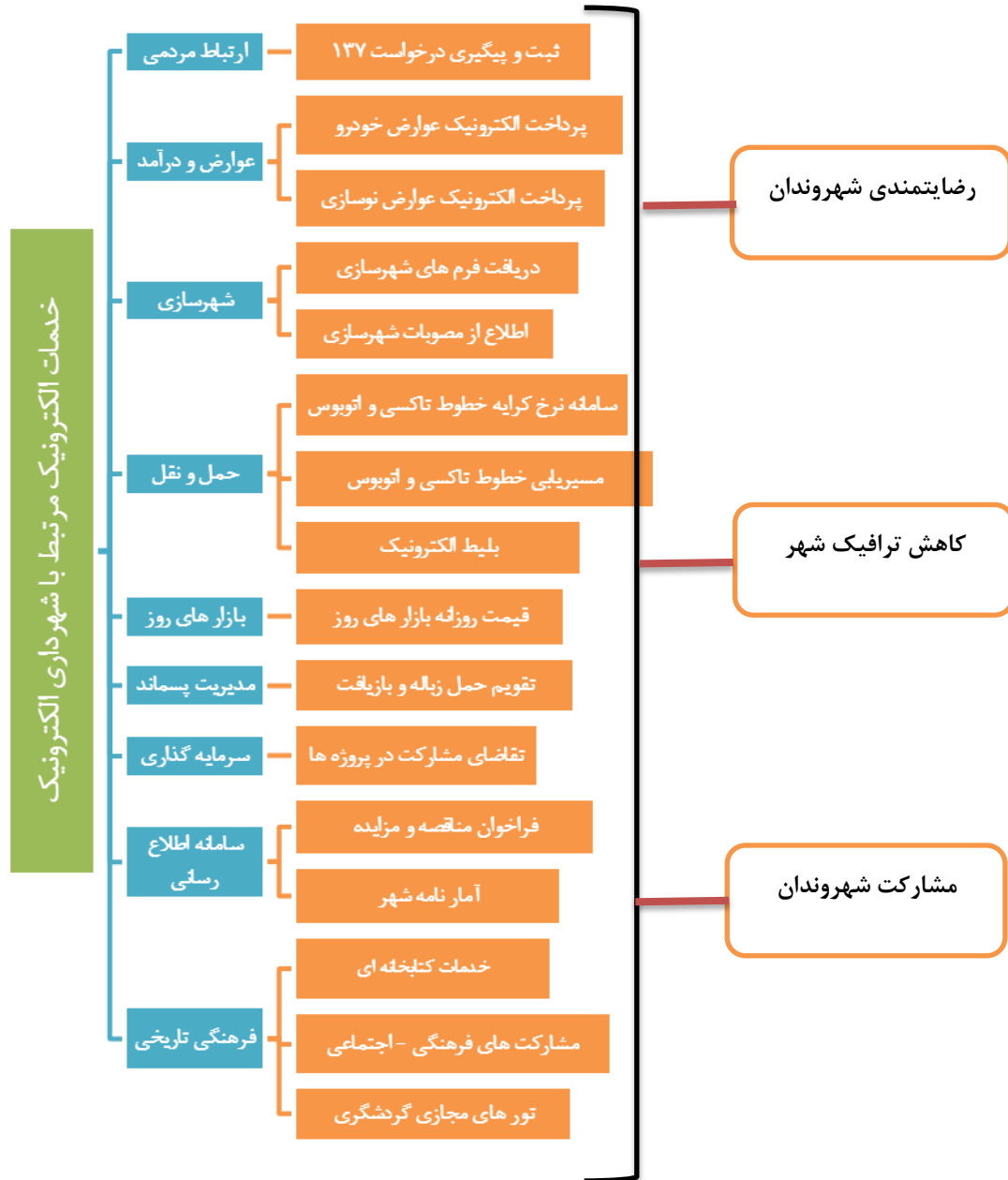
دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

سازمان، ایجاد روندهای شهروند محور، یکپارچگی میان بخشهای مختلف و ساده سازی تعامل، به پیاده سازی شهرداری الکترونیکی میپردازد (معینی فرد و دیگران، ۱۳۹۲).

شکل شماره (۱) به بررسی نقش شهرداری الکترونیک در توسعه فضای شهری میپردازد.



شکل شماره (۱) - دیاگرام نقش شهرداری الکترونیک در توسعه فضای شهری، مأخذ: (ملکی و دیگران، ۱۳۹۴)

۷-۴ شهروند الکترونیک:

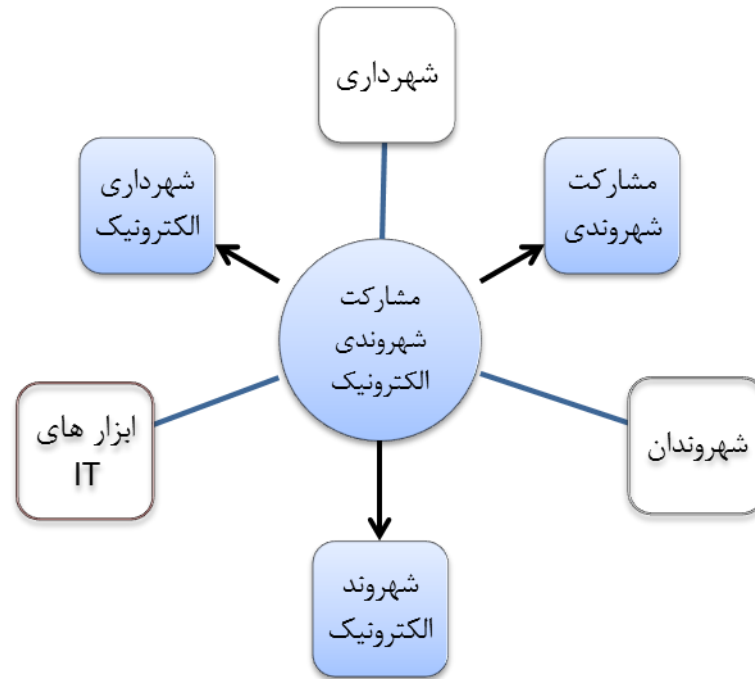
با پیشرفت روز افزون ابزارهای فناوری اطلاعات انتظار می رود که شهروندان بتوانند با استفاده از این ابزارها در امور شهری مشارکت کنند. لازمه مشارکت شهروندی الکترونیک اسن است که شهروندانی آشنا به ابزار های *ICT* داشته باشیم، شهروندی

دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

که بتواند تمام اعمال و کارهای روزمره خود مانند اکتساب اطلاعات، پرداخت عوارش و قبوض، ارائه نظرات و پیشنهادات خود و ... را به صورت الکترونیکی انجام دهد (اسماعیل پور و دیگران، ۱۳۹۲). شکل شماره (۲) مفاهیم تشکیل دهنده مشارکت شهروندی را بیان میکند.



شکل شماره (۲) - مفاهیم تشکیل دهنده مشارکت شهروندی الکترونیک، مأخذ: (اسماعیل پور و دیگران، ۱۳۹۲)

به بیانی واضح تر شهروند الکترونیک کسی است که از توانایی لازم برای کار با رایانه برخوردار باشد و بتواند از اینترنت برای انجام سریعتر و مؤثرتر امور روزمره زندگی از قبیل برقراری ارتباط با دیگران، خرید و فروش، معاملات بانکی، استخدام، مسافرت، تفریح، سرگرمی، درمان و ... استفاده کند. امروزه در بسیاری از کشورهای پیشرفته جهان، اغلب شهروندان ویژگیهای یک شهروند الکترونیک را دارند و لزوم چنین تحولی در کشور ما نیز احساس میشود. پیام پنهان در استاندارد شهروند الکترونیکی این است " به زودی اگر یک شهروند الکترونیک نباشید، در اساس شهروند به حساب نمی آید ". بنابراین تمام کسانی که می خواهند در عصر حکمرانی اطلاعات زندگی موفق داشته باشند نیازمند فراگیری مهارتهای لازم در فناوری اطلاعات هستند (حضرتی لیان و دیگران، ۱۳۸۹).

۵-۷) پیشینه تحقیق:

ابا توجه به موارد گفته شده به طور خلاصه میتوان اظهار داشت که [شهر الکترونیک، شهری است که اجرای اکثر فعالیت‌های آن از طریق امکانات مبتنی بر اینترنت و سیستم‌های الکترونیک به منظور دستیابی به اطلاعات مختلف مورد نیاز، به صورت شبانه‌روزی، به شیوه‌ای باثبات، قابل اطمینان، امن و محرمانه انجام میپذیرد؛ لذا بسیاری از کارهای روزمره با کامپیوتر شخصی و با اتصال به شبکه جهانی اینترنت قابل انجام است (کتاجی، ۱۳۹۰).

برنامه توسعه فناوری اطلاعات سنگاپور در سال ۱۹۹۲ میلادی، نخستین اقدام کلان و اساسی برای ایجاد دولت الکترونیک است و پس از آن در سال ۱۹۹۲ میلادی، پروژه توسعه زیرساختار ملی آمریکا برای گسترش زیرساختار فناوری اطلاعات و

دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

ارتباطات تدوین و راه اندازی شد. کشور کره جنوبی نیز در همین سال، طرح توسعه زیرساختار ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات خود را ارایه و آماده اجرا کرد. کشورهایی مانند ژاپن، تایوان و انگلستان نیز طی سال های ۱۹۹۳ تا ۱۹۹۶ میلادی برنامه های کلانی را در این زمینه دنبال کردند. اگرچه تاریخ دقیق ایجاد شهرهای الکترونیک مشخص نیست، طرح ایجاد این شهرها با زمان ایجاد و توسعه دولت الکترونیک در جهان مرتبط است و از این رو، دهه ۱۹۹۰ میلادی را سرآغاز رویکرد الکترونیکی شدن برخی کلان شهرها می دانند (غضنفرپور و دیگران، ۱۳۹۶). در جدول شماره (۳) تعدادی از پیشینه تحقیق ذکر شده است.

جدول شماره (۳) - تعدادی از پیشینه های تحقیق مرتبط با موضوع، تهیه جدول: نگارندگان

عنوان مقاله	نویسنده گان/سال	عنوان نشریه	روش تحقیق	نتایج و محدوده مورد مطالعه
سنجش میزان رضایتمندی شهروندان شهر مشهد از خدمات شهری الکترونیکی (ایساپ) با استفاده از تکنیک IS	باستانی، مژده قلی پور، مستوره اصلانی، مهسا فیضی، احسان ۱۳۹۵	اولین همایش بین المللی اقتصاد شهری (با رویکرد اقتصاد مقاومتی، اقدام و عمل)	پیمایشی	محدوده مطالعاتی شهر مشهد بوده که طبق نتایج بدست آمده، حداکثر کارایی و مدیریت زمان، در زمان اعلام وضعیت ملک در طرح تفصیلی است. همچنین نقش مهم شهر الکترونیک در آگاهی شهروندان از قوانین مربوط به خرید و فروش و نفکیک دارد.
تحلیل و اولویت بندی عوامل مؤثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک (مطالعه موردی: مناطق یک و شش شهر مشهد)	میرجعفری، راضیه السادات اجزاءشکوهی، محمد ۱۳۹۴	هفتمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و مدیریت شهری با تاکید بر راهبردهای توسعه شهری	توصیفی و استنباطی	نتایج حاصل از تحقیق بر روی مناطق یک و شش شهر مشهد نشان می دهد که ترتیب اولویت گویه های عوامل مؤثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک از نظر هر سه گروه شهروندان منطقه یک، شهروندان منطقه شش و جامعه مدیران با یکدیگر متفاوت هست.
تحلیل و بررسی مفاهیم، ویژگی ها و فرایند توسعه مشارکت شهروندی الکترونیک با تاکید بر کلانشهرهای ایران	اسماعیل پور، رضا رمضانیان، محمد رحیم رضایی، زینب ۱۳۹۲	پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری	توصیفی	نتایج بدست آمده حاکی از که راهکار هایی چون جذاب سازی و به روز سازی وبسایت شهرداری ها، ایجاد شرایط رأی دهی الکترونیکی، یکسان سازی وضعیت استفاده از اینترنت در بین شهروندان، افزایش انگیزه در بین شهروندان در جهت مشارکت شهروندی الکترونیک و جذب نیروی متخصص آشنا به فناوری اطلاعات در شهرداری ها میتواند تأثیر به سزایی در گسترش مشارکت شهروندی الکترونیک داشته باشد.
بسترهای استفاده از دولت الکترونیک در نظام یکپارچه مدیریت شهر (مطالعه موردی: کلانشهر تهران)	غفاری گیلانده، عطا یزدانی، محمد حسن کاظمی، فرشید پادروندی، بهزاد ۱۳۹۲	پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری	توصیفی تحلیلی	نتایج بدست آمده از روی تحقیق بر روی کلانشهر تهران نشان میدهد که دورنمای نهادینه کردن دولت الکترونیک در نظام جامع مدیریت شهری مستلزم تفکر استراتژیک در پیاده سازی دولت الکترونیکی از منظر بلوغ فنی و زنجیره تأمین است.
ارزیابی سیستمی برآیند پیاده سازی شهر الکترونیک بجنورد با تأکید بر ابعاد تکنولوژیکی و سیاسی	خاکپور، براتعلی خوارزمی، امید علی شاددل، لیا ۱۳۹۲	ششمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و مدیریت شهری با تاکید بر مؤلفه های شهر	توصیفی تحلیلی استنباطی	طبق پژوهشی که بر روی شهر بجنورد صورت پذیرفته، از جمله چالش های موجود در بعد تکنولوژیکی آماده نبودن زیر ساخت های لازم در بعد سیاسی، کمبود حمایت از سوی مقامات مسؤل ایجاد شهر الکترونیک است.

	اسلامی			
به کار گیری همه فناوری های جدید اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء سطح مشارکت و همکاری مردم در امور شهر، از جمله اقدامات اساسی برای تحقق شهر الکترونیک است.	مجموعه مقالات دومین کنفرانس شهر الکترونیک	سعیدی نژاد، مجید موسی خانی، محمد	ارائه مدلی برای مشارکت مردم در اداره امور شهر الکترونیک	
در هرم وفاداری شهروندان، اولین نکته برطرف کردن نیاز های اولیه آنها می باشد و پس از آن باید به فکر برطرف کردن نیازهای عملکردی آنان بود.	مجموعه مقالات دومین کنفرانس شهر الکترونیک	سلطانی دلگشا، محمد سلطانی، محمد	بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان در استفاده از خدمات عمومی الکترونیکی	
مطالعه موردی: شهرداری تبریز در شهر الکترونیکی تمام خدمات مورد نیاز ساکنان از طریق شبکه های اطلاع رسانی تامین می شود. به این ترتیب دیگر نیازی به حرکت فیزیکی شهروندان برای دسترسی به خدمات دولت و نهادهای خصوصی نیست.	توصیفی	فراسوی مدیریت حضرتی لیلان، اکرم خدییوی، اسدالله ۱۳۸۹	بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (شهر الکترونیک) بر ساختار کالبدی شهر از دیدگاه کارکنان منطقه ۱ شهرداری تبریز	
مطالعه موردی: منطقه ۶ شهرداری تبریز طبق یافته های تحقیق نشان داده شده است که ایجاد شهر الکترونیک در توسعه پایدار ضرورت دارد.	توصیفی و کاربردی	فراسوی مدیریت هادیلی، بهمن زینالی عظیم، علی ۱۳۸۹	توسعه ضرورت ایجاد شهر الکترونیک در توسعه پایدار (مطالعه ی موردی منطقه ۶ تبریز)	
مطالعه موردی: شهر سمنان طبق نتایج بدست آمده، اکثر مردم سمنان با اجرای شهر الکترونیک در این شهر موافق بوده و عواملی مانند سطح تسهیلات، میزان درآمد، توجه به فرصت های شغلی، تقویت همکاری مردم، توجه به امرار و معاش جامعه حضور در تشکل های محلی و مردمی، تشویق افراد در فعالیت های اقتصادی، تقویت اعتقادات دینی از جمله عوامل مؤثر در اجرای شهر الکترونیک و تأثیرات آن است.	کتابخانه ای و میدانی	مدیریت شهری الماسی، حسین مسگریان، هومن نگهبان، رضا ۱۳۹۳	بررسی میزان اثر بخشی مشارکت شهروندی در پیاده سازی شهر الکترونیک؛ مورد پژوهشی شهر سمنان	

۶-۷) چارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق:

با توجه به موارد بیان شده در مباحث نظری تحقیق، جدول (۴) به عنوان شاخص های چارچوب نظری تبیین می گردد.

جدول شماره (۴) - مدل مفهومی و شاخص های تبیین شده، تهیه جدول: نگارندگان

توضیحات	معیار ها	مؤلفه ها
سنجش میزان ضریب امنیت سیستم آنلاین	ضریب امنیت و ایمنی	امنیت
میزان اثرمندی در کاهش آلودگی هوا	کاهش آلودگی هوا	زیست محیطی
تأثیر وجود شهرداری الکترونیک و خدمات مربوطه در کاهش سفرهای تولید شده به شهرداری مناطق و رفت و آمد های اداری	کاهش رفت و آمد حضوری متقاضیان کاهش فشار بار ترافیکی	حمل و نقل و ترافیک
امکان پاسخگویی در صورت بروز مشکل	کارایی و پاسخگویی	تکریم ارباب رجوع



دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

بررسی میزان سرعت در انجام امور	سرعت پاسخگویی	
راحتی استفاده از سیستم های آنلاین	سطح سهولت استفاده از خدمات	
امکان بهره‌مندی از سیاست های تشویقی جهت استفاده بیشتر از خدمات شهرداری الکترونیک	سیاست های تشویقی	
بررسی وجود و یا عدم وجود سامانه ای جهت آموزش استفاده از خدمات آنلاین	سامانه آموزشی	
امکان استفاده عادلانه تر برای همه افراد	استفاده عادلانه تر از خدمات	
بررسی وجود و یا عدم وجود سامانه ای جهت ارائه پیشنهاد و انتقاد	سامانه امکان ارائه پیشنهاد نسبت به خدمات شهرداری	
رعایت حق و حقوق مراجعین	مشتری مداری	
میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از این دفاتر و کارایی آنها	رضایتمندی از دفاتر ماده ۳۳	کاهش فرآیند اداری
حمایت مدیران شهرداری در استفاده از سامانه‌های برخط شهرداری الکترونیک	حمایت مدیران شهرداری	
بررسی امکان صد درصدی انجام کلیه امور ساختمانی به صورت آنلاین	انجام کلیه امور برای ساخت ساختمان	
سرعت و کارایی سامانه امور مالی	گردش سریع تر امور مالی	
بررسی وضعیت پاسخگویی به استعلام ها	پاسخ به استعلام ها	
امکان صدور پروانه ساختمانی به صورت آنلاین	صدور پروانه ساختمانی	
میزان تأثیر در حذف پاسخگویی‌های تلفنی	حذف پاسخ گویی تلفنی	
بررسی تأثیر در حذف لایه های اداری	حذف لایه ها وسطوح اداری	
ایجاد پایگاه داده و نگه داری پرونده‌ها به صورت دیجیتالی	حذف پرونده های کاغذی	
میزان اطلاع رسانی شهرداری الکترونیک	اطلاع رسانی آنلاین شهرداری الکترونیک	
وضعیت دسترسی آسان به سامانه شهرداری الکترونیک	دسترسی به سیستم آنلاین شهرداری الکترونیک	
میزان خلاقیت و نوآوری در ارائه خدمات به مردم	خلاقیت در ارائه خدمات شهرداری الکترونیک	
بررسی میزان آنلاین بودن انجام کلیه امور مربوط به ساختمان	از صفر تا صد آنلاین بودن سیستم شهرداری الکترونیک	

۸- بررسی محدوده مطالعاتی:

شهر شیراز مرکز استان فارس و از کلان شهرهای بزرگ ایران می‌باشد. شهرداری شیراز از ۱۱ منطقه تشکیل شده است. شهرداری شیراز دارای ۶ معاونت است که شامل معاونت مالی و اقتصادی، فنی عمرانی، خدمات شهری، حمل و نقل و ترافیک،



دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

شهرسازی و معماری و در نهایت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی میباشد.^۲ بر همین اساس نیز از خدمات عمومی شهرداری الکترونیک شیراز - به عنوان یکی از مدیریت های شهرداری شیراز- میتوان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- خدمات الکترونیک اداره ثبت احوال
- ۲- خدمات الکترونیک شرکت آب
- ۳- خدمات الکترونیک مخابرات
- ۴- خدمات الکترونیک قضایی
- ۵- خدمات الکترونیک بانک ها

طبق مصاحبه با مدیران و کارکنان مدیریت شهرداری الکترونیک شیراز عمده وظایف این مدیریت، نظارت و کنترل بر کار شهرداری های مناطق یازده گانه شهرداری شیراز در امور ساختمانی میباشد.^۳

۹- روش تحقیق:

پژوهش حاضر به لحاظ روش شناسی، توصیفی- تحلیلی و از نظر نوع هدف، کاربردی است. روش گردآوری اطلاعات نظری، اسنادی و بر پایه مطالعات کتابخانه‌ای و همچنین گردآوری اطلاعات پیمایشی، بر مبنای پرسش نامه و مشاهدات میدانی است. بر همین اساس روش تجزیه و تحلیل اطلاعات با توجه به شاخص های چارچوب نظری در قالب طیف لیکرت از مخاطبان مورد پرسش قرار گرفته است و با توجه به آن، رضایتمندی مخاطبان به وسیله ی پرسش نامه از ۵۲ نفر از استفاده کنندگان شهرداری الکترونیک شیراز، سنجش شده است. در پرسشنامه ۲۵ سوال مورد ارزیابی مخاطبان قرار گرفته است. سپس با وارد کردن داده ها در نرم افزار آماری SPSS، خروجی های حاصل شده به شکل نمودار و درصد مشخص شده است.

۱۰- یافته های تحقیق:

با توجه به معیارهای تبیین شده در چارچوب نظری که عبارتند از: امنیت، زیست محیطی، حمل و نقل و ترافیک، تکرم ارباب رجوع، کاهش فرآیند اداری و کارایی سیستم شهرداری الکترونیک، با استناد به پرسشنامه تدوین شده توسط نگارندگان، این معیارها به زیر شاخص هایی تقسیم شده که به وسیله استفاده کنندگان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز علی الخصوص در حوزه امور ساختمانی و ساخت و ساز، تکمیل گردیده است.

۱۱- تحلیل یافته های تحقیق:

با ملاحظه شاخص های ذکر شده به شرح زیر، با توجه به سوالات پرسشنامه در تحلیل یافته ها، به بررسی هر یک از آن ها میپردازیم. گفتنی است که این موضوع طیفی را در نظر میگیرد که عدد ۵ مطلوب ترین و عدد ۱ ضعیف ترین را مورد نشان میدهد:

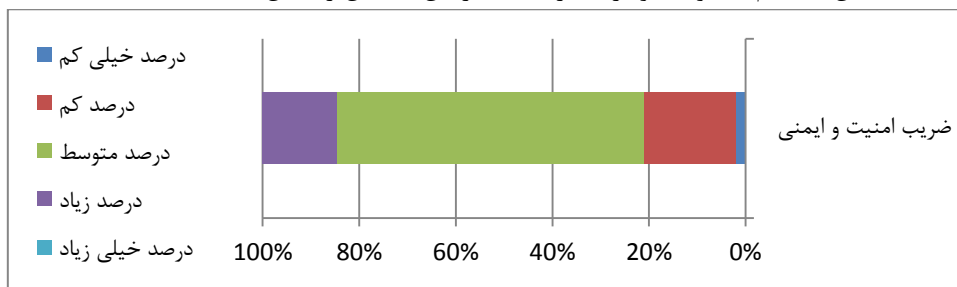
۱- بررسی و تحلیل مؤلفه امنیت:

برای بررسی این مؤلفه شاخص زیر در نظر گرفته شده است:

^۲ اطلاعات از سایت رسمی شهرداری شیراز اخذ گردیده است.

^۳ مصاحبه با مدیریت شهرداری الکترونیک شیراز، تاریخ: ۱۳۹۷/۹/۱۵

الف) ضریب امنیت و ایمنی: در این مؤلفه، پرسیده شده بود که ضریب امنیت و ایمنی اطلاعات را در سیستم شهرداری الکترونیک شیراز چگونه ارزیابی میکنید؟ در مورد مؤلفه امنیت، شاخص ضریب امنیت و ایمنی با فراوانی بیش از ۶۳ درصد در طیف متوسط، نشان دهنده رضایت مندی متوسط استفاده کنندگان است. طبق نظرسنجی به دست آمده و مشاهدات عینی و مصاحبه با کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز در مورد این شاخص میتوان چنین گفت که سیستم آنلاین شهرداری الکترونیک شیراز از امنیت نسبی برخوردار است اما استفاده کنندگان از این سیستم رضایت خوبی ندارند نتایج بدست آمده نشان از وضعیت رضایتمندی متوسطی استفاده کنندگان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز میباشد. لذا باید با تدابیر و راهکارهایی، امنیت سیستم شهرداری الکترونیک شیراز را بالا برد. این راهکارها شامل افزایش امنیت سیستم آنلاین، استفاده از زیر ساخت‌های امن و بالا بردن اعتماد استفاده کنندگان نسبت به این سیستم میشود. نمودار شماره (۱) آمار این شاخص را نشان میدهد.

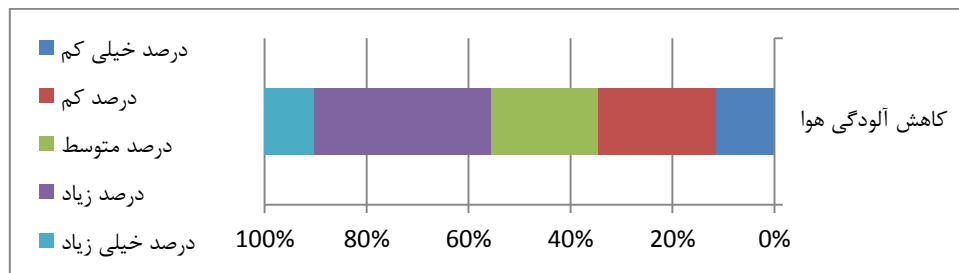


نمودار شماره (۱) - سنجش میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از شهرداری الکترونیک شیراز در مؤلفه امنیت
مأخذ: نگارندگان

۱- بررسی و تحلیل مؤلفه زیست محیطی:

برای بررسی و تحلیل مؤلفه زیست محیطی از شاخص زیر استفاده شده است:

الف) کاهش آلودگی هوا: در مورد مؤلفه زیست محیطی، شاخص کاهش آلودگی هوا با فراوانی ۳۴ درصد در طیف زیاد، نظر سنجی شده اند. در این مورد با توجه به مشاهده درصد فراوانی در طیف زیاد و خیلی زیاد، میتوان تاثیر وجود شهرداری الکترونیک را در کاهش آلودگی هوا نشان داد. از این روز بیش از ۴۴ درصد از استفاده کنندگان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز اذعان کردن که وجود شهرداری الکترونیک شیراز در کاهش آلودگی هوا موثر بوده است. از این رو میتوان نتیجه گرفت که برخط شدن امور و وجود سیستم شهرداری الکترونیک شیراز موجب رضایتمندی مخاطبان گشته است. لذا باید راهکارهایی اتخاذ شود که تمامی امور شهرداریها به سمت برخط^۴ شدن حرکت کنند. نمودار شماره (۲) میزان سنجش این شاخص را نشان میدهد.

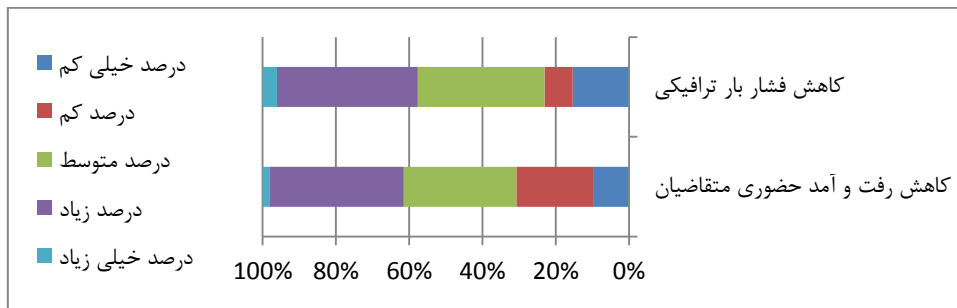


⁴ Online

نمودار شماره (۲) - سنجش میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از شهرداری الکترونیک شیراز در مؤلفه زیست محیطی، مأخذ: نگارندگان

۲- بررسی و تحلیل معیار حمل و نقل و ترافیک:

برای تحلیل مؤلفه حمل و نقل و ترافیک از شاخص های زیر استفاده شده است:
 الف) کاهش فشار بار ترافیکی: نتایج بدست آمده از نظر سنجی در این شاخص، فراوانی بیش از ۳۶ درصد در طیف زیاد را نشان میدهد.
 ب) کاهش رفت و آمد حضوری متقاضیان: این شاخص با فراوانی بیش از ۳۸ درصد در طیف زیاد، نشان از تاثیر زیاد در بحث حمل و نقل و ترافیک دارد. نمودار شماره (۳) آمار این شاخص را نشان میدهد.

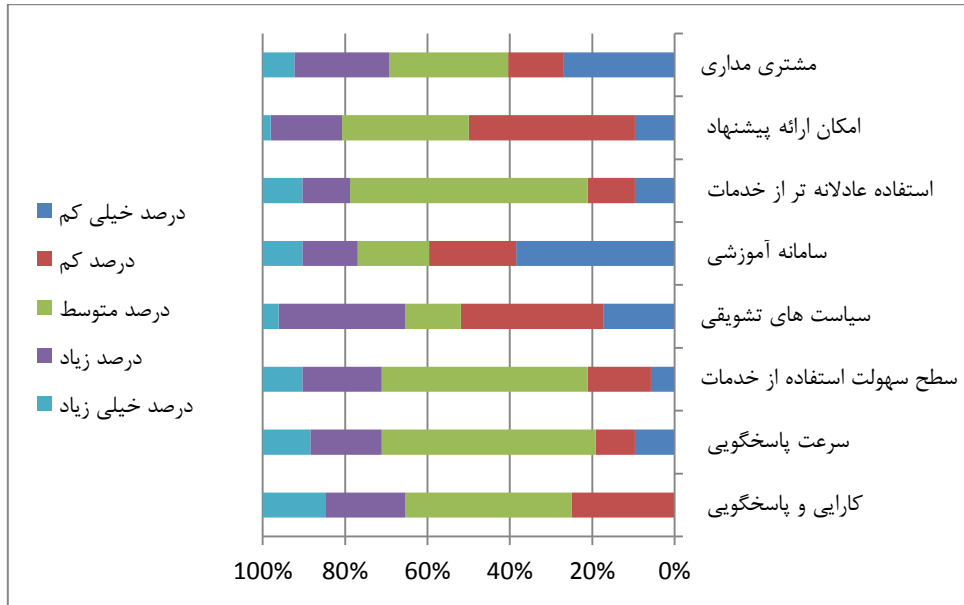


نمودار شماره (۳) - سنجش میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از شهرداری الکترونیک شیراز در شاخص حمل و نقل و ترافیک مأخذ: نگارندگان

۳- بررسی و تحلیل مؤلفه تکریم ارباب رجوع:

برای بررسی مؤلفه تکریم ارباب رجوع شاخص های زیر تبیین شده است:
 الف) کارایی و پاسخگویی: در این شاخص، بیش از ۴۰ درصد فراوانی ها در طیف متوسط نظرسنجی شده اند.
 ب) سرعت پاسخگویی: در شاخص سرعت پاسخگویی، بیش از ۵۱ درصد از فراوانی ها در طیف متوسط قرار دارند.
 پ) سطح سهولت استفاده از خدمات: شاخص سطح سهولت در استفاده از خدمات با ۵۰ درصد از فراوانی ها در طیف متوسط نظرسنجی شده است.
 ت) سیاست های تشویقی: در این شاخص، پاسخ ها بیش از ۳۶ درصد در طیف کم قرار دارند.
 ث) سامانه آموزشی: پس از بررسی شاخص سامانه آموزشی، بیش از ۳۸ درصد در طیف خیلی کم نظرسنجی شده اند.
 ج) استفاده عادلانه تر از خدمات: بیش از ۵۷ درصد در طیف متوسط، شاخص استفاده عادلانه تر را در وضعیت مطلوب نسبی قرار میدهد.
 چ) امکان ارائه پیشنهاد: در این شاخص، بیش از ۴۰ درصد فراوانی پاسخ ها در طیف کم قرار دارند.
 ح) مشتری مداری: در شاخص مشتری مداری نیز ۲۸ درصد از فراوانی ها در طیف متوسط نظرسنجی شده اند.
 در مجموع میتوان بیان کرد که شهرداری الکترونیک شیراز در بحث تکریم ارباب رجوع به خوبی عمل نکرده و بیش از ۷۱ درصد از مراجعه کنندگان از عملکرد شهرداری الکترونیک شیراز رضایت کافی نداشته اند و یا حد وسط

را انتخاب کرده اند. لذا باید با راهکار های مناسب نقاط ضعف سیستم شهرداری را از بین برده و نقاط قوت آن را تقویت نمود تا رضایت مراجعه کنندگان به حد مطلوبی برسد. نمودار شماره (۴) آمار این شاخص را نشان میدهد.



نمودار شماره (۴) - سنجش میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از شهرداری الکترونیک شیراز در شاخص تکریم ارباب رجوع مأخذ: نگارندگان

۴- بررسی و تحلیل مؤلفه کاهش فرایند اداری:

از ۹ شاخص جهت بررسی مؤلفه کاهش فرایند اداری استفاده شده است که عبارتند از:

(الف) رضایتمندی از دفاتر ماده ۳۳: این شاخص مربوط به سطح رضایت شهروندان از دفاتر ماده ۳۳ شهرداری بود که بیش از ۳۸ درصد در طیف خیلی کم نظر سنجی شده است.

(ب) حمایت مدیران شهرداری: در این شاخص بیش از ۳۶ درصد فراوانیها در طیف متوسط بیان شده است. (پ) انجام کلیه امور برای ساخت ساختمان: در این شاخص طبق نظرسنجی، بیش از ۴۲ درصد از فراوانیها در طیف کم ثبت شده اند.

(ت) گردش سریعتر امور مالی: شاخص گردش سریع تر امور مالی با بیش از ۳۸ درصد در طیف کم نظرسنجی شده است.

(ث) پاسخ به استعلامها: در این شاخص، بیش از ۴۰ درصد مراجعین، طیف زیاد را نظر سنجی کرده اند. (ج) صدور پروانه ساختمانی: شاخص صدور پروانه ساختمانی با بیش از ۳۴ درصد در طیف متوسط نظرسنجی شده است.

(چ) حذف پاسخگویی تلفنی: در این شاخص طیف زیاد با شاخص فراوانی بیش از ۴۰ درصد ثبت شده است. (ح) حذف لایهها و سطوح اداری: طیف متوسط با فراوانی بیش از ۴۴ درصد در این شاخص بالاترین درصد را داشته است.

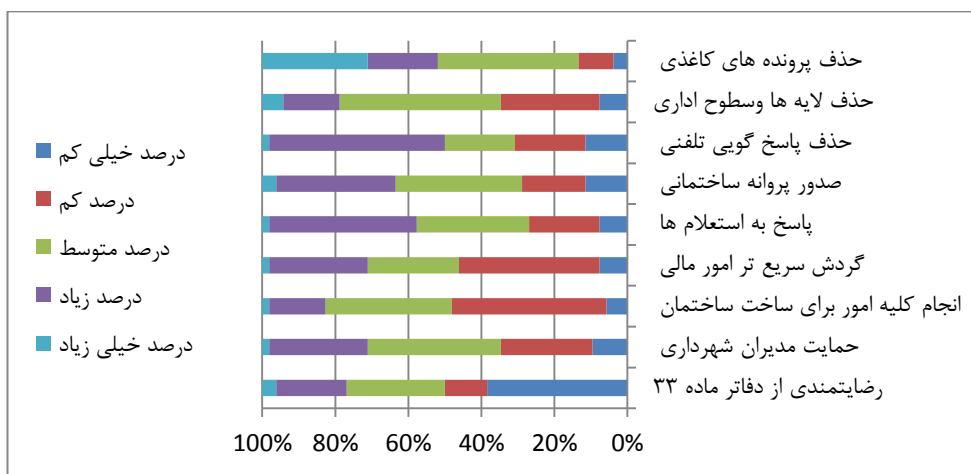
(خ) حذف پرونده کاغذی: در این شاخص طیف متوسط با فراوانی بیش از ۳۸ درصد بیشترین میزان درصد را دارا بوده است.

نمودار شماره (۵) آمار سنجش شده این شاخص را نشان میدهد.

دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷



نمودار شماره (۵) - سنجش میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از شهرداری الکترونیک شیراز در شاخص کاهش فرایند اداری مأخذ: نگارندگان

۵- بررسی مؤلفه کارایی سیستم شهرداری الکترونیک:

شاخص های مؤلفه کارایی سیستم شهرداری الکترونیک شامل ۴ مورد به شرح زیر است:

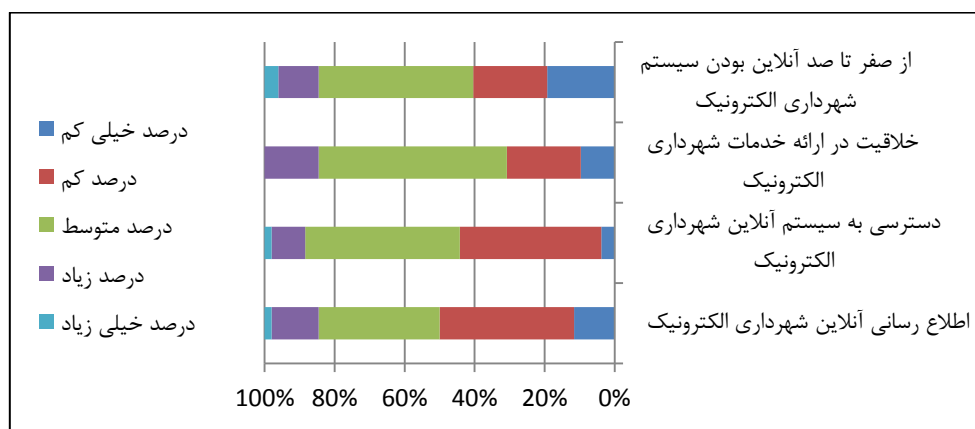
الف) اطلاع رسانی آنلاین شهرداری الکترونیک: در شاخص اول از این مؤلفه بیش از ۳۸ درصد از فراوانی ها در طیف کم قرار دارد.

ب) دسترسی به سیستم آنلاین شهرداری الکترونیک: در این شاخص بیش از ۴۴ درصد از فراوانی ها در طیف متوسط نظر سنجی شده است.

پ) خلاقیت در ارائه خدمات شهرداری الکترونیک: شاخص خلاقیت در ارائه خدمات شهرداری الکترونیک با بیش از ۵۳ درصد از فراوانی ها در طیف متوسط در وضعیت مطلوب نسبی قرار دارد.

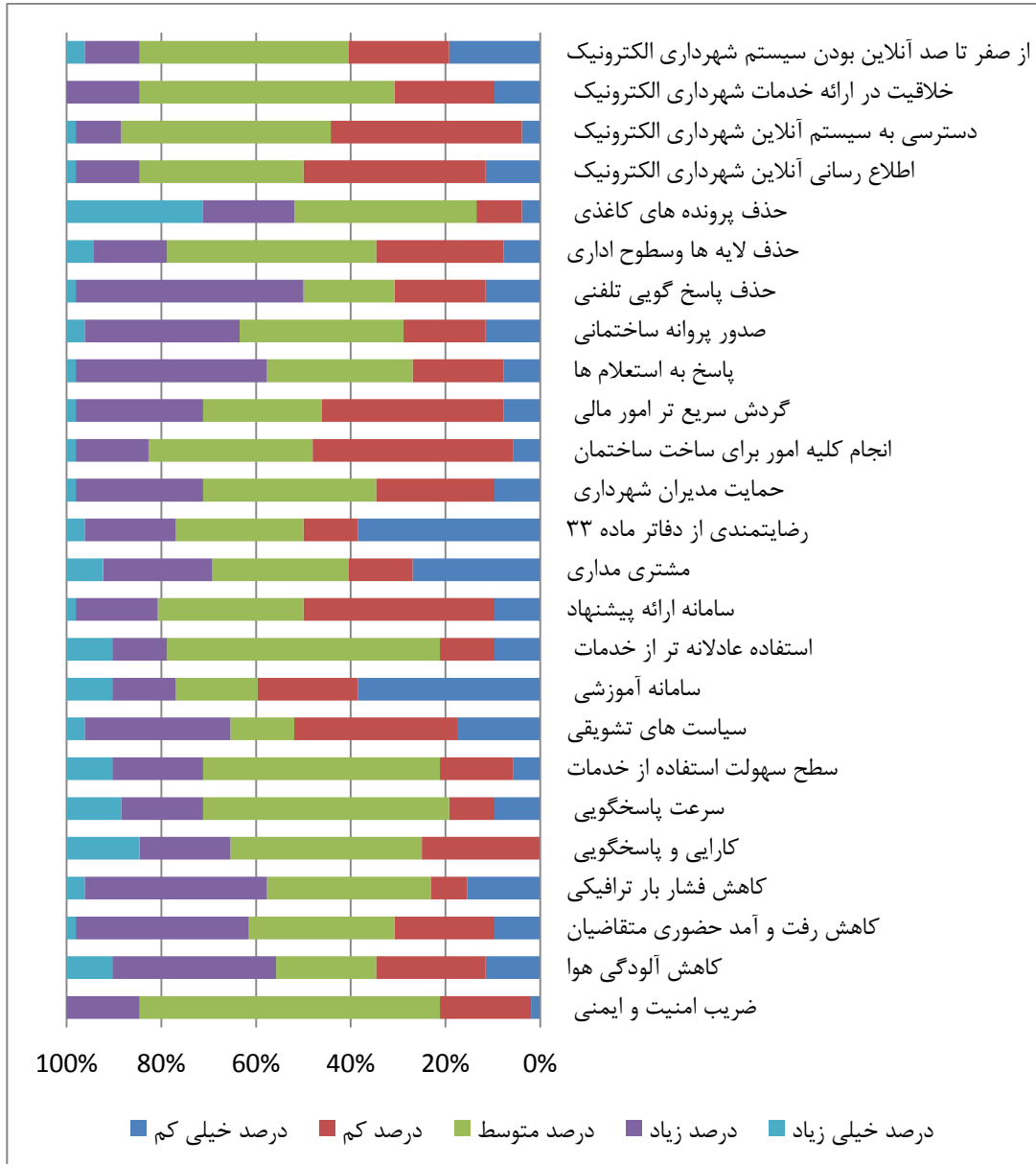
ت) از صفر تا صد آنلاین بودن سیستم شهرداری الکترونیک: در این شاخص بیش از ۴۴ درصد از استفاده کنندگان، طیف متوسط را انتخاب کرده اند.

نمودار شماره (۶) آمار این شاخص را نشان میدهد.



نمودار شماره (۶) - سنجش میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از شهرداری الکترونیک شیراز در مؤلفه کارایی سیستم مأخذ: نگارندگان

بر همین اساس شاخص هر یک از مؤلفه های تشریح شده در یافته های تحقیق در کنار هم در نمودار شماره (۷) نمایش داده شده است.



نمودار شماره (۷) - بررسی میزان رضایتمندی مردم از شاخص های مورد بررسی مأخذ: نگارندگان

۱۲- جمع بندی و نتیجه گیری:

در دنیایی که تکنولوژی روز به روز پیشرفته می شود و رو به کامل تر شدن می رود، بدیهی است حکومت داری مرکزی و محلی متناسب با پیشرفت روز افزون تکنولوژی، پیشرفت کرده و استفاده از تکنولوژی در آن باعث رفع بسیاری از مشکلات شده است. از این رو برای رفع مسائل و مشکلات شهری میتوان از تکنولوژی روز بهره جست که یکی از شاخص ترین آنها استفاده از شهرداری الکترونیک می باشد.

دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

پس از تحلیل داده های نظر سنجی شده و جمع بندی مشاهدات نگارندگان، مشخص است که استفاده کنندگان از سیستم شهرداری الکترونیک شیراز رضایت مطلوبی ندارند و باید در جهت رفع نواقص موجود راهکار هایی اندیشید. با توجه به شاخص های مورد توجه، نتیجه بدست آمده حاکی از آن است که از نظر شهروندان، شاخص « کارایی سیستم شهرداری الکترونیک» در پایین ترین سطح رضایتمندی قرار دارد. چرا که با وجود عدم آنلاین بودن از صد درصدی و همچنین عدم اطلاع رسانی های لازم و کافی طبیعتاً شهروندان به خواسته های خود مبنی بر توانایی انجام امور به صورت آنلاین را نداشته اند که در این میان سرعت پایین خطوط اینترنت در کشور مزید بر این علت شده است. از طرفی میانگین شاخص زیست محیطی طبق نظرات استفاده کنندگان از خدمات شهرداری الکترونیک شیراز در سطح رضایتمندی مطلوبی قرار گرفته است، چرا که همین میزان از خدمات منجر به کاهش امور اداری و رفت آمدهای حضوری مخاطبان به شهرداری ها گشته و توانسته به طور نسبی رضایت مخاطبان را در بر داشته باشد.

منابع و مأخذ:

- [۱] حضرتی لیلان، ا.، خدیوی، ا.، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (شهر الکترونیک) بر ساختار کالبدی شهر از دیدگاه کارکنان منطقه ۱ شهرداری تبریز، فراسوی مدیریت، ۱۳۸۹، ص ص ۱۳۵-۱۵۷
- [۲] هادیلی، ب.، ضرورت ایجاد شهر الکترونیک در توسعه پایدار (مطالعه موردی منطقه ۶ تبریز)، فراسوی مدیریت، ۱۳۸۹، ص ص ۳۳-۵۲
- [۳] کیانی، ا.، شهر هوشمند ضرورت هزاره سوم در تعاملات یکپارچه شهرداری الکترونیک (ارائه مدل مفهومی - اجرایی با تاکید بر شهر های ایران)، ۱۳۹۰
- [۴] حاتمی نسب، ح.، طالعی فر، ر.، عسکری نژاد، م.، دهقانی، ع.، ارزیابی دیدگاه مدیران در خصوص وضعیت شهر الکترونیک (مطالعه موردی: شهر الکترونیک یزد)، کاوش های مدیریت بازرگانی، ۱۳۹۰، سال سوم، شماره ۵، ص ص ۲۶-۱
- [۵] پور محمدی، م.، آهني، س. و ديگران، ارزیابی اولویت های تخصیص کاربری اراضی شهری با تاکید بر پیاده سازی سیستم شهر الکترونیک (نمونه موردی: مناطق دهگانه شهر تبریز)، نشریه علمی پژوهشی جغرافیا برنامه ریزی، ۱۳۹۲، سال ۲۰، شماره ۸۵، ص ص ۴۳-۶۱
- [۶] زیاری، ک.، مهدی، ع. و دیگران، مدیریت شهری الکترونیک؛ گامی نوین در تحقق پایداری شهری بررسی وضعیت شهرداری الکترونیکی در کلان شهرها (مطالعه موردی شهر قم)، ۱۳۹۲، ص ص ۱۰۹-۱۲۵
- [۷] رضایی، م.، یعقوبی، ا.، دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی، نشریه مدیریت شهری، ۱۳۹۴، شماره ۴۱، ص ص ۲۴۷-۲۶۶
- [۸] جهانگیری، ع.، علوی، ن.، بستر سازی برای استقرار دولت الکترونیک، فواید مدیریت توسعه، بهار و تابستان ۱۳۸۵، شماره ۶۵-۶۶
- [۹] اسماعیل پور، ر.، رضاییان، م.، رضایی، ز.، تحلیل و بررسی مفاهیم، ویژگی ها و فرایند توسعه مشارکت شهروندی الکترونیک با تاکید بر کلانشهر های ایران، پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد مقدس، اردیبهشت ۱۳۹۲
- [۱۰] خاکپور، ب.، خوارزمی، ا.، شاددل، ل.، ارزیابی سیستمی فرآیند پیاده سازی شهر الکترونیک بجنورد با تاکید بر ابعاد تکنولوژیکی و سیاسی، ششمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری با تاکید بر مولفه های شهر اسلامی، مشهد مقدس، آبان ماه ۱۳۹۳



دومین کنگره بین المللی علوم و مهندسی

آلمان - هامبورگ

اسفند ماه ۱۳۹۷

- [۱۱] معینی فرد، م.، عطار، ع.، بررسی موانع فضایی و کالبدی اجرای شهرداری الکترونیک از نظر شهروندان و کارکنان شهرداری تهران، هویت شهر، ۱۳۹۲، سال نهم، شماره بیست و دوم، صص ۵۳-۶۲
- [۱۲] ملکی، س.، مدانلو جویباری، م.، نقش شهرداری الکترونیک در توسعه فضای شهری؛ مطالعه موردی: محلات منطقه ۶ شهر تهران، مجله آمایش جغرافیا، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه گلستان، ۱۳۹۴، سال ششم، شماره بیست و دوم، زمستان ۱۳۹۵
- [۱۳] کتابچی، ع.، بازخوانی مفاهیم شهر الکترونیک، مجله منظر، سال ۱۳۹۰، شماره ۱۷، صص ۶۷-۷۳
- [۱۴] غضنفرپور، ح.، صباحی گراغانی، ی.، حسن زاده، م.، ارزیابی شاخص های شهر الکترونیک در راستای توسعه پایدار شهری از دیدگاه مدیران شهری (مطالعه موردی: مناطق چهارگانه شهر کرمان)، فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه ریزی فضایی (جغرافیا)، ۱۳۹۵، سال ششم، شماره چهارم، صص ۱-۱۸
- [۱۵] پورمحمدی، م.، آهنی، س.، زارعی، ف.، زارعی، ک.، ارزیابی اولویت های تخصیص کاربری اراضی شهری با تاکید بر پیاده سازی سیستم شهر الکترونیک (نمونه موردی: مناطق ده گانه شهر تبریز)، نشریه علمی - پژوهشی جغرافیا و برنامه ریزی، ۱۳۹۵، سال ۲۰، شماره ۵۸، صص ۴۳-۶۱

• منابع اینترنتی:

[16] www.eservices.shiraz.ir

تاریخ بازدید: ۱۳۹۷/۸/۲۸

[17] www.shiraze.ir

تاریخ بازدید: ۱۳۹۷/۸/۲۸

[18] www.shiraz.ir

تاریخ بازدید: ۱۳۹۷/۸/۲۸ (سایت رسمی شهرداری شیراز)