

تأثیر استقرار شهرداری الکترونیکی بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها

عبدالله محمودی - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهاباد، گروه مدیریت و بانکداری، مهاباد، ایران.
کامل داودی* - دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت دولتی، دانشگاه علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران.

Impact of Electronic Municipality on Transparency of Municipal Performance

Abstract

Has long been a municipality as a new approach in the field of urban management, and tracking is introduced. This management approach strives to provide common services to the citizens of the municipality based on modern information and communication technology-based mechanisms arising from the communication form. Transparency means that the performance of public functions, financial decisions and policies, public sector accounts, and pre financial projections, they are subject to public notice. The purpose of this study is to examine the impact of commerce on the transparency function. The population of municipalities in the southern province of West Azerbaijan and questionnaires were used to collect data. In this study three types serve different aspects of commerce, including providing information offline, online services and mechanisms is the dividing line. The analysis of data Friedman test and the Wilcoxon test was used and the results indicate that all aspects of commerce have an impact on the transparency of municipal performance.

Keywords: Commerce, transparency, performance, information, offline, online services, activities within the

چکیده

مدتهای مدیریتی است که شهرداری الکترونیکی به عنوان رویکردی نوین در عرصه مدیریت شهری، معرفی شده است و پیگیری می‌شود. این رهیافت مدیریتی می‌کوشد تا ارائه خدمات متعارف به شهروندان از سوی شهرداری‌ها را بر اساس فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و مبتنی بر ساز و کارهای برخاسته از ارتباطات، شکل دهد. شفافیت عملکرد به معنای این است که ساختار عملکردهای بخش عمومی، تصمیمات و سیاست‌گذاری مالی، حساب‌های بخش عمومی و پیش‌بینی‌های مالی، همگی در معرض اطلاع عموم قرار داشته باشند. هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر استقرار شهرداری الکترونیکی بر شفافیت عملکرد می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی بوده و جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. در پژوهش حاضر ابعاد شهرداری الکترونیکی به سه نوع خدمت متفاوت شامل ارائه اطلاعات برون خط، ارائه خدمات برخط و ساز و کارهای درون خط تقسیم شده است. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون فریدمن و آزمون ویلکاکسون استفاده شده است و نتایج نشان دهنده این است که همه ابعاد شهرداری الکترونیک بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها تأثیر دارند.

واژگان کلیدی: شهرداری الکترونیک، شفافیت عملکرد، اطلاعات برون خط، خدمات برخط، فعالیت‌های درون خط.

مقدمه

که این روال اداری گسترده برای شهرداری و برای مراجعه کنندگان، پر هزینه و زمان بر است. همچنین به علت سنتی بودن مراحل کار، پرداخت‌ها و دریافت‌ها نیازمند کنترل‌های زیادی می‌باشد که همه این عوامل باعث مبهم شدن عملکرد می‌شود و همچنین باعث به وجود آمدن مشکلات عدیده‌ای برای شهرداریها خواهد شد. شهرداری‌ها در شهرهای بزرگ، لازم است از روش‌های سنتی دست برداشته و در انجام امور خود از سیستم الکترونیک و مجازی بهره‌گیرند. دنیایی که در آن فعالیت‌ها بسیار سریعتر و مطمئن‌تر انجام می‌گیرد و نیازی به تراکم فیزیکی جمعیت در این نهادها نیست. لازم است جهت کاهش ترافیک شهری، هزینه‌های انجام کار، برخوردها و ناراحتی‌های روانی، فساد اداری و ده‌ها مشکلی که همه روزه شهرداری‌ها با آن روبرو هستند، چاره‌اندیشند و به نظر می‌رسد یکی از راه‌حل‌های این مشکلات ایجاد شهرداری‌های مجازی باشد که از مشکلات یادشده می‌کاهد و حتی به بهبود روندکاری نیز منجر می‌شوند.

ادبیات نظری و تجربی پژوهش دولت الکترونیک

از اوایل قرن بیستم و با نفوذ فناوری تلفن در ساختار دولت تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات نوین بر شیوه اداره امور دولتی آغاز شد. هر چند زمینه‌ها و خاستگاه آن را می‌توان به قرن هجدهم و پدیده تلگراف نسبت داد. در دهه ۷۰ میلادی، گسترش کامپیوتر و بکارگیری آن در ساختار دولت باعث رونق کاربردهای آن شد و تلاش گسترده‌ای برای دیجیتالی کردن دولت در آن زمان آغاز گردید (مقدسی و فیضی، ۱۳۸۸). روند ایجاد دولت الکترونیک بدین صورت بوده است که در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰، بخش خصوصی آمریکا مسئول خلق خدمات الکترونیکی شد. وجود فناوری WEB، به برانگیختن برخی اقدامات تجاری شرکتها منجر شد و نتایج خوب و قابل توجهی از این اقدامات حاصل گردید. به رهبران دولتی پیشنهاد داده شد که «لطفاً از فناوری اطلاعات استفاده کنید و اجازه دهید که خدماتتان بیشتر در

گسترش شهرها به همراه افزایش جمعیت و توسعه کالبدی آنها، از یک سوسبب افزایش حجم فعالیت‌های شهروندان، درون عرصه‌های فضایی و کالبدی شهرها شده است، و از سوی دیگر گسترش در بُعد فیزیکی بر وسعت و کمیت این کنش‌ها و فعالیت‌ها افزوده است. حجم بالای فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی در شهرها که با گسترگی کالبدی و فضایی آن در آمیخته است، موجبات بروز مشکلات متعددی در زندگی شهروندان در عرصه‌های زندگی فردی و اجتماعی شده است. شهرداری الکترونیکی به عنوان رویکردی نوین در عرصه جهانی و مدیریت شهری معرفی شده است و این رهیافت مدیریتی می‌کوشد تا ارائه خدمات متعارف به شهروندان از سوی شهرداری‌ها را بر اساس فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و مبتنی بر ساز و کارهای برخاسته از ارتباطات، دوردور شکل دهد. شفافیت عملکرد به معنای این است که ساختار عملکردهای دولت، تصمیمات و سیاست‌گذاری‌های مالی، حسابهای بخش عمومی و پیش‌بینی‌های مالی همگی در معرض اطلاع عموم قرار داشته باشند. شفافیت عملکرد، پاسخگویی را تقویت می‌کند، بنابراین، اعتبار نهادهای دولتی را افزایش داده و کاهش هزینه‌ها و حمایت بیشتر آحاد جامعه را به دنبال خواهد داشت. یکی از عناصر ضروری شفافیت، دسترسی مردم به اطلاعات مالی است. انجام امور به صورت الکترونیکی، از اختلالات و اغتشاشاتی که در ادارات وجود دارد، می‌کاهد و سیستم‌های کنترلی پیشرفته که با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات قابل اعمال می‌باشند، از بروز بسیاری از سوءاستفاده‌ها، جلوگیری خواهند کرد. این سیستم‌های کنترلی و نظارتی باعث می‌شوند که تمام فرایندهای اداری تحت کنترل بوده و تخلفات اداری در هیچ مورد صورت نگیرد، که این امر در نهایت رضایت‌مندی مردم را در دریافت عادلانه خدمات به همراه خواهد داشت.

در حال حاضر، اکثر خدمات شهرداری‌ها به صورت سنتی می‌باشد که این فرآیند، طولانی، وقت‌گیر و همراه با کاغذبازی است و به نیروی انسانی فراوانی نیازمند است



جدول ۱. پیشینه نظری و تجربی پژوهش؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

نویسنده	سال	موضوع پژوهش	نتایج پژوهش
امیر فرمانبر	۱۳۸۹	ارزیابی شهرداری الکترونیکی اصفهان	وی به ارزیابی برخی از راه کارهای پیشنهادی برای بهتر شدن شاخص‌های فناوری اطلاعات می پردازد. پژوهشگر در این تحقیق مدل و شاخص‌های به ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهرداری اصفهان اشاره می کند و نتیجه می گیرد که شهرداری اصفهان دارای دو مزیت بزرگ است، اول اینکه دارای نیروی متخصص در حد متوسط است و دوم اینکه زیر ساخت‌های مناسبی جهت پیشرفت در آینده دارد.
اکبر کیانی	۱۳۹۰	شهر هوشمند ضرورت هزاره سوم در تعاملات یکپارچه شهرداری الکترونیک	شهر هوشمند و شهر الکترونیک به عنوان روشی نوین در جهت حل بسیاری از مشکلات موجود در مسیر مدیریت کارآمد شهری، مطرح گردد و همچنین به بررسی نقش عمده شهرداری الکترونیک پرداخته و به واکاوی خدمات شهرداری الکترونیک به شهروندان و وضعیت ایجاد شهر الکترونیک در ایران و موانع پیش روی آن پرداخته شده است، پژوهشگر نتیجه می گیرد که حرکت به سوی شهرهای الکترونیک با توجه به افزایش جمعیت و تغییر ساختار روابط بین افراد امری اجتناب ناپذیر است.
علی حکمت نیا	۱۳۹۰	رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمانها	آگاهی شهروندان موجب رسیدن ایشان به حقی است که جامعه برای آنها در نظر می‌گیرد. در انجام تحقیق شهروندان سه منطقه از شهر تهران به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده اند، یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که افزایش آگاهی مردم، موجب مشارکت بیشتر آنها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعه شهروند فعال می شود.
اندرسون	۲۰۰۹	تعامل دولت الکترونیک و شفافیت در نهادهای دولتی	برای انجام این پژوهش ۱۴۹ کشور جهان در بین سال‌های ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۹ میلادی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و نتایج از وجود رابطه مثبت و اقتصادی دولت الکترونیک بر شفافیت اداری را نشان داد.
هی لی	۲۰۰۸	کاربرد روز افزون دولت الکترونیک برای بهبود شفافیت بخش‌های دولتی و نبرد با فساد اداری	مطالعه این موضوع به وسیله روش کاربرد تئوری سازمانی (رسمی) از منظر تجزیه و تحلیل انجام شده است و در همین راستا روشی به نام سیستم OPEN را معرفی می‌کند. این تحقیق در سئول انجام شده است و چگونگی کاربرد سیستم دولت الکترونیک برای مبارزه با فساد را در دولت محلی مورد ارزیابی قرار داده و از آن به عنوان نمونه‌ای برای کاربرد در سایر نقاط جهان نام برده است.
لیو	۲۰۰۵	اثر استقرار فناوری اطلاعات بر افزایش شفافیت و پاسخگویی	پژوهشگر جهت انجام این پژوهش به جمع آوری داده‌های در هفتاد کشور جهان پرداخته است نتیجه می‌گیرد که اثرات استقرار فناوری بر افزایش شفافیت معنی داری است.
برتوت	۲۰۱۰	اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایجاد شفافیت	در سال‌های اخیر دولت‌های زیادی در سراسر جهان سعی کرده‌اند که فعالیت‌های خود شفاف کنند، فن آوری اطلاعات و ارتباطات از منظر بسیاری از دولت‌ها به عنوان ابزاری مقرون به صرفه و مناسب برای ترویج شفافیت و کاهش فساد تعبیر می‌شود. اما هنوز بسیاری از دولت‌ها به این مسئله شک دارند که دولت الکترونیک باعث شفافیت بیشتر خواهد شد یا نه؟ نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که شفافیت معلول عوامل زیادی است و در نتیجه باید با در نظر گرفتن عوامل متعددی به سوی بهبود شفافیت رفت و در این میان دولت الکترونیک می تواند یکی از این عوامل متعدد باشد.

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۵ تابستان ۱۳۹۳
No.35 Summer 2014

کسی است که در محیط کار، محل تفریح، آموزش، ارتباطات روزمره و تراکنش‌های مالی، بتواند ابزارهای الکترونیکی مختلف از جمله رایانه و اینترنت را به خدمت بگیرد و به راحتی امور مختلف روزمره خود را انجام دهد (حق پناه، ۱۳۹۱). مقوله فناوری اطلاعات با گستردگی امروز خود در بین مجامع عصر حاضر جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده است. از این رو دولت‌ها و سازمان‌ها می‌توانند از طریق شبکه‌های الکترونیکی با شهروندان تبادل نظر، اطلاع رسانی و تراکنش داشته و در ارائه خدمات مجازی به صورت الکترونیکی عمل نمایند (کیانی، ۱۳۹۰).

لذا از آنجا که شهرداری‌ها، قسمت عمده‌ای از فعالیت سازمان‌ها را در شهرها عهده دار، و در هر نوع برنامه ریزی و تصمیم‌گیری مدیریت شهری، سهم عمده‌ای را دارا هستند، می‌توانند کانون تجلی شهر الکترونیکی باشند (فرمانبر و سید جوادی و یزدان پناه، ۱۳۸۷). بنابراین می‌توان گفت که شهرداری الکترونیکی، سازمانی است که با بهره‌گیری از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری به صورت سریع قابل دسترسی و امن به شهروندان ارائه می‌دهد. (سرافرازی، ۱۳۹۰). شهرداری الکترونیکی می‌تواند مزایای زیر را به همراه داشته باشد:

۱. «ایجاد یک سیستم با ثبات و جامع در گردش پول»؛
۲. «ارائه خدمات تک مرحله‌ای»؛
۳. «جلوگیری از روش‌های قدیمی تر»؛
۴. «کاهش کنترل دستی»؛
۵. «شفافیت عملکرد»؛
۶. «کاهش ترافیک شهری»؛ و
۷. کاهش تراکم و ازدحام فیزیکی ارباب رجوع» (جلالی، ۱۳۸۶).

شفافیت عملکرد

شفافیت عملکرد یکی از ضرورت‌های کلیدی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است و از بهترین الگوهای حکمرانی مردم سالار تلقی می‌شود که صاحبان قدرت را

دسترس باشد، همچنین هرگز از فناوری وب نهراسید، اما همواره برای آن برنامه ریزی کنید» (اصغرینیا، ۱۳۸۸).

«دولت الکترونیک»^۲ عبارت است از ارائه خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت یا سایر رسانه‌های الکترونیکی که در این صورت سیستم‌های ارائه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت و برخلاف ساختارهای سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک طرفه‌اند، حالتی غیر سلسله مراتبی، غیرخطی و دو طرفه به خود گرفته و به صورت بیست و چهار ساعته و هفت روز هفته به ارائه خدمات بر خط می‌پردازد (یعقوبی، ۱۳۸۸). همچنین «شهر الکترونیک»^۳، شهری است که اجرای اکثر فعالیت‌های آن از طریق امکانات مبتنی بر اینترنت و سیستم‌های الکترونیک امکان پذیر باشد، که در آن مردم برای کارهای روزمره خود را می‌توانند از طریق کامپیوتر شخصی خود، هنگامی که به اینترنت متصل هستند انجام دهند. همین‌طور مشارکت در فعالیت‌های شهری از جمله ارتباط با مسئولین ادارات، بنگاه‌های اقتصادی و اجتماعی، شهردار و سایر مسئولین شهری تا حد زیادی تسهیل می‌گردد و خدمات به شهروندان به شکل ساده‌تر و مطلوب‌تر ارائه می‌شوند (Burn & Robins, 2003).

کاستلز^۴ در کتاب «عصر اطلاعات» می‌نویسد: شهر اطلاعاتی نیازمند شهروندان اطلاعاتی است. او معتقد است بازسازی سرمایه داری به همراه فناوری‌های نوین، منجر به تحول اجتماعی و در نتیجه تحول شهر شده است. این تحول، شهر دو قطبی^۵ را جایگزین شهرهای سنتی می‌کند (سلسله، ۱۳۹۰).

در این بین مجموعه تحولات بزرگی که در جامعه بشری اتفاق می‌افتد، شهروند، جامعه را به سمتی سوق می‌دهد که مهارت زیستن در چنین جامعه‌های را پیدا کند. در اینجا مفهوم «شهروند الکترونیکی»^۶ نمود پیدا می‌کند که فردی است دارای توانایی استفاده از فناوری اطلاعات در انجام امور روزمره خود داشته و می‌تواند خدمات مورد نیاز خود را با استفاده از ابزارها و سیستم‌های الکترونیکی از منزل، ادارات و موسسات ذی‌ربط دریافت نماید. بنابراین، شهروند الکترونیک



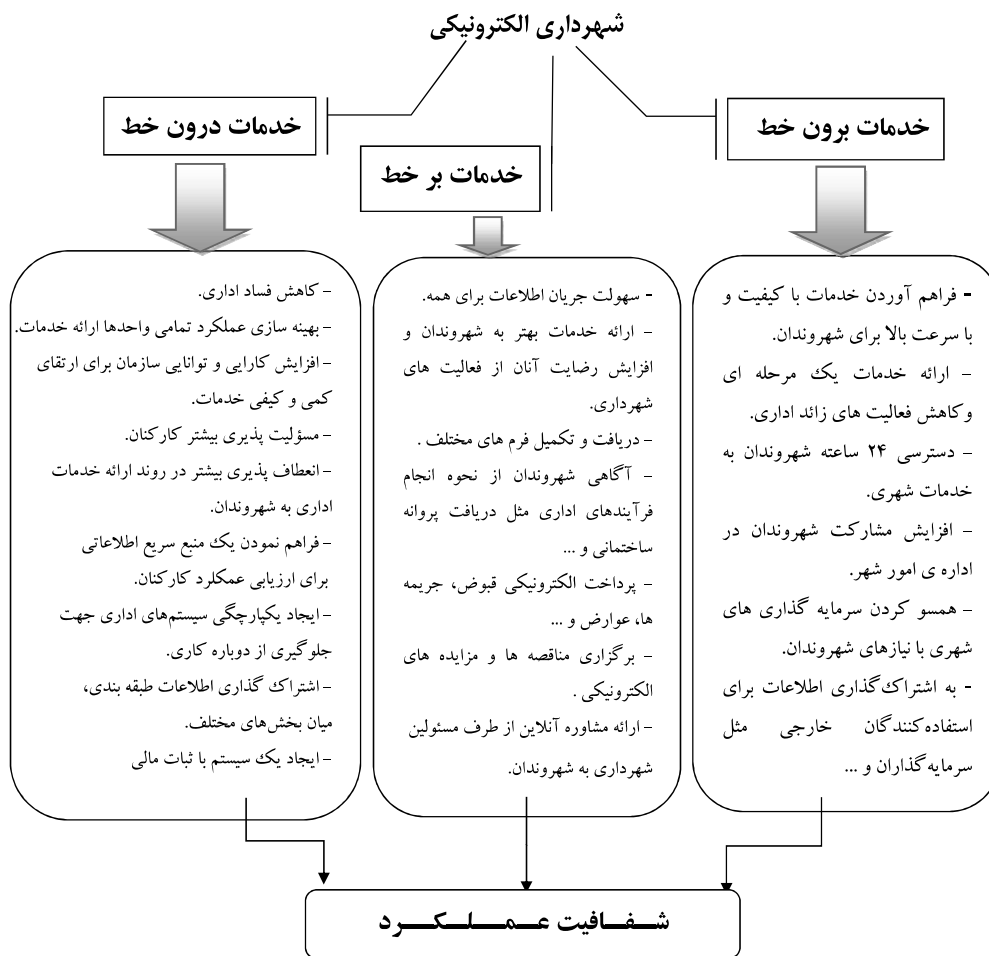
2. E-Government

3. E-City

4. Manoel Kastelz

5. Dipole City

6. E-Citizen



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق؛ ماخذ: نگارندگان.



می باشد (Fesher,2004). شفافیت یعنی اینکه، تصمیمات گرفته شده، بیطرفانه و منصفانه بوده و توسط راه و روشی که قوانین و مقررات را دنبال می کنند، اجرا گردند (Gally,2009). همچنین مفهوم شفافیت این است که اطلاعات بطور آزادانه در دسترس بوده و دستیابی به آنها مستقیماً و بدون درنگ صورت گیرد، تا افرادی که قرار است تحت تأثیر این تصمیمات واقع شوند، بطور کامل از آنها مطلع گردند، بدین معنا که اطلاعات کافی تهیه شده و بصورت مستند و نوشته صریح و قابل درک برای عموم ارائه شود (سجادی، ۱۳۸۷). شفافیت در فرهنگ وبستر^۹ (۱۹۷۲) باز بودن یا گشودگی سازمانها یا نهادهای دولتی (دسترسی آسان به به عملیات داخل سازمان)، آشکار بودن مؤسسات (وضوح)، صداقت و قابلیت درک آسان تعریف شده

در برابر شهروندان پاسخگومی نمایند (Bonz,2005). در حقیقت شفافیت یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از عدالت، برابری^۷، اعتماد و انصاف^۸ را به ذهن متبادر می سازد و می تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (غلام زاده، ۱۳۹۱). شفافیت عملکرد یکی از پایه های اصلی دموکراسی و جمهوریت و ملازم با «حق دانستن» است. «شفاف سازی» را می توان به شفاف سازی اطلاعات، شفاف سازی مشارکتی و شفاف سازی عملکرد و پاسخگویی تقسیم کرد (Tanzi, 2010). مهمترین نتایج شفاف سازی، ارتقای کیفیت تصمیمات متخذه، افزایش اعضای حلقه تصمیم گیری، کاهش فساد و سوء استفاده از موقعیت به منظور کسب منافع فردی یا جناحی، و اطلاع قانونمند مردم از فرایندهای تصمیم گیری

7. Equality

8. Trust and fairness

9. Webster's dictionary

عمومی هستند که به طور مستقیم یا غیرمستقیم با شهروندان در ارتباط هستند، به همین دلیل جهت ارائه خدمات بهتر به شهروندان و فراهم آوردن پاسخگویی و شفافیت در عملکرد آنها، مدل جدیدی از شهرداری‌ها طراحی شده که شهرداری الکترونیکی نام دارد. شهرداری الکترونیک در همه جای جهان سه خدمت عمده ارائه می‌دهد:

۱. «ارائه اطلاعات برون خط»: این نوع اطلاعات شهرداری الکترونیکی برای شهروندانی طراحی شده است که به طور مستقیم با نهاد شهرداری سروکار ندارند و هدف از ارائه اینگونه اطلاعات، صرفاً اطلاع‌رسانی و یا کسب اطلاعات شهری می‌باشد.

۲. «ارائه خدمات برخط»: این نوع خدمت برای شهروندانی طراحی شده است که به طور مستقیم با نهاد شهرداری سروکار دارند. ارائه خدمات برخط مزایای زیادی برای شهروندان و شهرداری‌ها به همراه دارد.

۳. «انجام فعالیت‌ها و ساز و کارهای درون خط»: این نوع

است. در این تعریف منظور از باز یا گشودگی، دسترسی آسان به عملیات داخل سازمان، و منظور از آشکار بودن موسسات، وضوح اطلاعات است (رمضانی و مرادی، ۱۳۸۸). هدف پژوهش حاضر این است که بررسی کند، با توجه به مفاهیم دولت الکترونیک و تأثیرات آن بر شفافیت عملکرد دولت و نهادهای وابسته به آن، آیا در عمل و در بستر فعلی سازمان‌های دولتی در کشور، الکترونیکی کردن ارگان‌های دولتی و عمومی باعث شفافیت‌کارکرد و عمل آنها خواهد شد یا خیر و همچنین میزان انطباق تئوری با تجربه را در مهمترین ارگان‌های شهری که صرفاً؛ شهرنشینان مواجه است، به بوته آزمایش بگذارند، لذا تأثیر شهرداری الکترونیک بر شفافیت عملکرد مورد ارزیابی قرار دهیم.

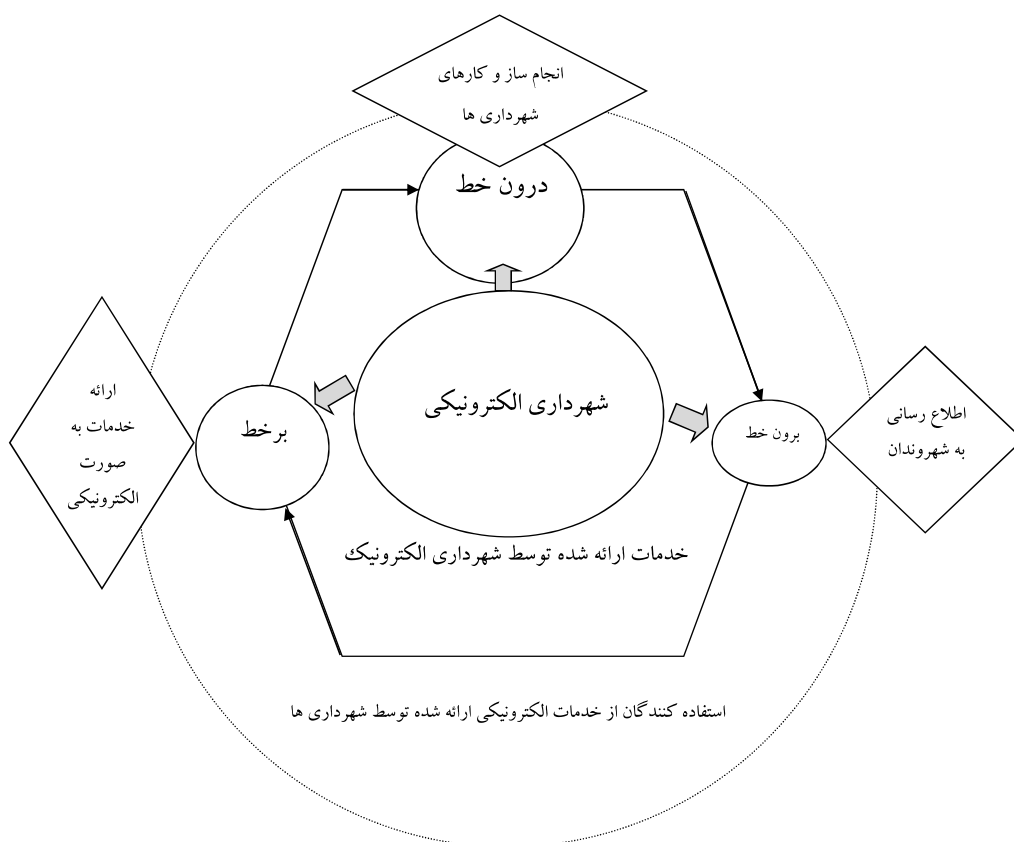
متغیرهای پژوهش

الف) متغیر مستقل این پژوهش، شهرداری الکترونیک می‌باشد. شهرداری‌ها جزو معدود ارگان‌های



فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۵ تابستان ۱۳۹۳
No.35 Summer 2014

■ ۶۰ ■



نمودار ۱. مدل کارکردی دولت الکترونیک

جدول ۲. جامعه آماری و نمونه آماری با استفاده فرمول کوکران

شهر	تعداد کل کارمندان	تعداد کل کارمندان دارای مدرک لیسانس به بالا	حجم نمونه	
			مرد	زن
ارومیه	۱۵۳۶	۹۱	۷۴	۳۰
	۱۳۹	۳۲	۲۸	۲
مهاباد	۴۳۲	۳۰	۲	۲۲
	۹	۲	۲	۲
بوکان	۱۷۲	۲۳	۲۲	۲
	۲	۲	۱۰	۲
پیرانشهر	۱۵۳	۱۰	۲	۲
	۲	۲	۱۷۰	۱۹۲
۲۴۴۵				

شفافیت عملکرد را مورد بررسی قرار می‌دهد، توصیفی - پیمایشی است. از آنجاکه این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر بر شفافیت عملکرد می‌پردازد، از نوع اثربخشی است، از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی از نوع میدانی است. برای جمع‌آوری اطلاعات از شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی استفاده شده است که ترکیب جنسیتی پرسنل در جدول ذیل ارائه شده است. حجم کل جامعه آماری ۲۴۴۵ و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۷۰ نفر می‌باشد.

گردآوری اطلاعات به دو شکل کتابخانه‌ای و میدانی بوده است. جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات موضوع، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات و سایت‌های اینترنتی و کتابهای مورد نیاز استفاده شده است و در روش میدانی به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل، از پرسشنامه پنج گزینه‌ای بر اساس طیف لیکرت استفاده گردیده است. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتیجه در جدول زیر خلاصه شده است و نشان دهنده آن است که موارد مورد نظر در پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار می‌باشند.

پرسشنامه‌ی مورد استفاده در پژوهش محقق ساخته می‌باشد. سوالات بکار رفته در پرسشنامه، استخراج شده از تئوری، در اختیار محققین صاحب نظر قرار گرفت و دیدگاه‌های اصلاحی آنها اخذ گردید. بنابراین اعتبار این

فعالیت و سازوکار شهرداری الکترونیکی برای پرسنل شاغل در شهرداری طراحی شده است، زیرا که شهرداری الکترونیکی به طور مستقیم بر کارایی پرسنل تأثیر خواهد گذاشت و باعث ایجاد نوعی کنترل سیستماتیک بر فعالیت کارکنان و هماهنگ سازی ساز و کارهای شهرداری خواهد شد.

ب) متغیر وابسته این پژوهش عبارت است از شفافیت عملکرد. ارتقای شفافیت عملکرد، می‌تواند نقش مهمی را در راستای افزایش اعتماد عمومی، افزایش پاسخگویی و کاهش فساد اداری در شهرداری، ایفا کند. فرضیه‌های این پژوهش عبارتند از:

- ۱- استقرار شهرداری الکترونیکی بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها مؤثر است (اصلی).
- ۲- ارائه اطلاعات برون خط بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها مؤثر است.
- ۳- ارائه خدمات بر خط بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها مؤثر است.
- ۴- انجام فعالیت‌ها و سازوکارهای درون خط بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها مؤثر است.

مواد و روش‌ها

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت به لحاظ اینکه با دریافت نظرات کادر شهرداری، عوامل مؤثر بر



یعنی ارائه خدمات برخط با شاخص ۲/۰۱ بیشترین تأثیر را بر شفافیت عملکرد در شهرداری‌ها دارد و نهایتاً متغیر اول یعنی ارائه اطلاعات برون خط با شاخص ۱/۷۶ در مکان سوم رتبه بندی تأثیرات شهرداری الکترونیکی بر شفافیت عملکرد، قرار دارد.

جدول ۴. آزمون فریدمن

رتبه بندی	
۱/۷۶	برون خط
۲/۰۱	بر خط
۲/۲۲	درون خط

فرضیه فرعی اول پژوهش: ارائه اطلاعات برون خط بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها مؤثر است. برای مشخص نمودن آزمون مقایسه‌ای، ابتدا فرض نرمال بودن داده‌های مربوط به ارائه اطلاعات برون خط با استفاده از نمودار Q-Q plot و آزمون گلموکروف-اسمیرنوف را آزمون می‌کنیم.

با توجه به نتایج جدول فوق، که در آن میزان سطح معنی داری آزمون گلموکروف-اسمیرنوف ۰/۰۰۰ که کمتر از $\alpha = ۰/۰۵$ گزارش شده است؛ نرمال نبودن داده‌های مربوط به متغیر ارائه اطلاعات برون خط را تأیید می‌کند. قبل از بررسی آماری فرضیه‌های بایست آنها را به صورت فرضیه های آماری مشخص نمود. فرض (صفر): H_0 : میزان پارامتر میانه ارائه اطلاعات برون خط بیشتر یا مساوی ۳ می‌باشد. یعنی ارائه اطلاعات برون خط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار نیست. فرض (مقابل): H_1 : میزان پارامتر میانه ارائه اطلاعات کمتر از ۳ می‌باشد و این نشان‌دهنده این است که ارائه اطلاعات برون خط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار است.

$$H_0: \text{Median} \geq 3$$

$$H_1: \text{Median} < 3$$

جدول ۵. نتایج آزمون گلموکروف-اسمیرنوف برای متغیر ارائه اطلاعات برون خط پاسخ دهندگان

شرح آزمون گلموکروف-اسمیرنوف			
سطح معنی داری (یک طرفه)	تعداد	آماره	اطلاعات برون خط
۰/۰۰۰	۱۶۱	۰,۰۲۵	

پرسشنامه از طریق روایی صوری تعیین شده است. همچنین تعداد ۲۵ پرسشنامه در مرحله پیش آزمون، از سوی کارکنان شهرداری تکمیل گردید و پس از بازبینی نحوه واکنش آزمودنی‌ها به سوالات، و مشورت با افراد صاحب نظر، نقایص ساختاری، محتوایی و روش‌گویه‌های پرسشنامه، مشخص و اصلاح گردید.

جدول ۳. آماره پایایی پرسشنامه

پایایی آزمون	
تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
۳۲	۰/۸۵۸

جهت ارائه شاخصهای توصیفی از فروانی، میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از نمودار Q-Q plot و آزمون گلموکروف-اسمیرنوف استفاده شده است. با توجه به نرمال نبودن داده‌ها، آزمون ویلکاکسون مورد استفاده قرار گرفت. این آزمون از آزمون‌های ناپارامتری است که برای ارزیابی همانندی دو نمونه وابسته با مقیاس رتبه‌ای به کار می‌رود. این آزمون اندازه تفاوت میان رتبه‌ها را در نظر می‌گیرد، بنابراین متغیرها می‌توانند دارای جواب‌های متفاوت و یا فاصله‌ای باشند.

با توجه به خروجی‌های نرم افزار spss نتیجه نهایی این است که هر سه مشخصه شهرداری الکترونیک شامل خدمات برون خط، بر خط و ساز و کارهای درون خط بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها تأثیر معنادار دارند و فرضیه H_1 مبنی وجود ارتباط معنی‌دار بین سه متغیر فرعی شهرداری الکترونیکی بر شفافیت عملکرد در شهرداری‌ها تأیید می‌شود. همچنین در جدول رتبه بندی متغیرها، متغیر سوم یعنی انجام فعالیت‌ها و سازو کارهای درون خط با شاخص ۲/۲۲ بیشترین تأثیر را بر شفافیت عملکرد در شهرداری‌ها دارد و سپس متغیر دوم



که در آن مقدار ثابت ۳، مقدار پیشنهادی برای میانۀ متغیرارائه اطلاعات برون خط می باشد. از نتایج جدول فوق، که در آن میزان سطح معنی داری آماره آزمون W تک نمونه ای ۰/۰۰ کمتر از $\alpha = 0/05$ گزارش شده است؛ می توان نتیجه گرفت که فرض صفر رد می شود؛ بنابراین مقدار پارامتر میانۀ ارائه اطلاعات کمتر از ۳ می باشد. یعنی ارائه اطلاعات برون خط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار است. فرضیه فرعی دوم پژوهش: ارائه خدمات برخط بر شفافیت عملکرد شهرداری ها مؤثر است. برای مشخص نمودن آزمون مقایسه ای، ابتدا فرض نرمال بودن داده های مربوط به ارائه خدمات برخط با استفاده از نمودار Q-Q و آزمون گلموکروف-اسمیرنوف مورد بررسی قرار می گیرد. با توجه به نتایج جدول فوق، که در آن میزان سطح معنی داری آزمون گلموکروف-اسمیرنوف ۰/۰۰۰ که کمتر از $\alpha = 0/05$ گزارش شده است؛ نرمال نبودن داده های

مربوط به متغیر ارائه اطلاعات برون خط، تأیید می شود. قبل از بررسی آماری فرضیه ها می بایستی ابتدا آنها را به فرضیه های صورت آماری فرض بندی نماییم: فرض (صفر) H_0 : میزان پارامتر میانۀ ارائه خدمات برخط بیشتر یا مساوی ۳ می باشد. یعنی ارائه خدمات برخط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار نیست. فرض (مقابل) H_1 : میزان پارامتر میانۀ ارائه خدمات برخط کمتر از ۳ می باشد، یعنی ارائه خدمات برخط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار است، که در آن مقدار ثابت ۳، مقدار پیشنهادی برای میانۀ متغیر ارائه خدمات برخط می باشد. از نتایج جدول فوق، که در آن میزان سطح معنی داری آماره آزمون W تک نمونه ای ۰/۰۰ کمتر از $\alpha = 0/05$ گزارش شده است؛ می توان نتیجه گرفت که فرض صفر رد می شود؛ بنابراین مقدار پارامتر میانۀ ارائه اطلاعات کمتر از ۳ می باشد. یعنی ارائه خدمات برخط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار است.



جدول ۶. آماره ی خلاصه نتایج آزمون تک نمونه ای ویلکاکسون برای ارائه اطلاعات برون خط پاسخ دهندگان

شرح آزمون W تک نمونه ای				تعداد	
سطح معنی داری (یکطرفه)	آماره W	میانۀ برآورد شده	انحراف استاندارد		
۰,۰۰۰	۱,۷۲۳۳	۱,۷۶	۰,۳۷۴۳۶	۱۶۱	ارائه خدمات برون خط

جدول ۷. نتایج آزمون گلموکروف-اسمیرنوف برای متغیر ارائه خدمات بر خط پاسخ دهندگان

شرح آزمون گلموکروف-اسمیرنوف			
سطح معنی داری (یک طرفه)	تعداد	آماره	اطلاعات بر خط
۰,۰۰۰	۱۶۱	۰,۲۰	

جدول ۸. آماره ی خلاصه نتایج آزمون تک نمونه ای ویلکاکسون برای ارائه خدمات بر خط پاسخ دهندگان

شرح آزمون W تک نمونه ای				تعداد	
سطح معنی داری (یکطرفه)	آماره W	میانۀ برآورد شده	انحراف استاندارد		
۰,۰۰۰	۱,۸۸۶۶	۲,۰۱	۰,۴۶۲۸۴	۱۶۱	ارائه خدمات بر خط

جدول ۹. نتایج آزمون گلموکروف-اسمیرنوف برای متغیر فعالیت‌های درون خط پاسخ‌دهندگان

شرح آزمون گلموکروف-اسمیرنوف			
فعالیت‌های درون خط	آماره	تعداد	سطح معنی‌داری (یک طرفه)
خط	۰,۲۷	۱۶۱	۰,۰۰

جدول ۱۰. آماره‌ی خلاصه نتایج آزمون تک نمونه‌ای ویلکاکسون برای فعالیت‌های درون خط پاسخ‌دهندگان

شرح آزمون W تک نمونه‌ای				تعداد	فعالیت‌های درون خط
سطح معنی‌داری (یکطرفه)	آماره W	میان‌برآورد شده	انحراف استاندارد		
۰,۰۰۰	۱,۹۹۵۲	۲,۲۲	۰,۶۳۹۰۵	۱۶۱	فعالیت‌های درون خط

می‌دهد ارائه اطلاعات برون خط، ارائه خدمات بر خط و فعالیت‌ها و سازوکارهای درون خط از عوامل موثر بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها از دیدگاه پرسنل شهرداری می‌باشند.

نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

در این پژوهش ابتدا به کلیات موضوع پرداخته شده است، متغیرهای پژوهش که شهرداری الکترونیک و شفافیت عملکرد هستند تشریح شده‌اند، به بیان مسئله و ضرورت پرداختن به این موضوع نیز اشاره شده است و همچنین مدل کارکرد شهرداری الکترونیک نیز طراحی شده است، در بخش بعدی مبانی نظری و تجربی پژوهش در دو بخش تحقیقات داخلی و خارجی در قالب جدول بیان شده است، در قسمت بعدی هدف پژوهش کاربردی است، از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی است و از نظر نوع، میدانی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شهرداری‌ها جنوب استان آذربایجان غربی هستند، نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۷۰ نفر از پرسنل بخش مالی شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی هستند. پرسشنامه پژوهش محقق ساخته می‌باشد و روایی آن صوری است و پایایی آن از روش آلفای کرونباخ بدست آمده است که برابر ۰/۸۵۸ می‌باشد، با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف نرمال نبودن داده‌ها مشخص شد و همچنین با توجه رتبه ای بودن مقیاس اندازه‌گیری از آزمون ویلکاکسون جهت

فرضیه فرعی سوم پژوهش: فعالیت‌ها و سازوکارهای درون خط بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها مؤثر است. برای مشخص نمودن آزمون مقایسه‌ای، ابتدا فرض نرمال بودن داده‌های مربوط به ارائه اطلاعات درون خط با استفاده از نمودار Q-Q plot و آزمون گلموکروف-اسمیرنوف را آزمون می‌کنیم.

با توجه به نتایج جدول فوق، که در آن میزان سطح معنی‌داری آزمون گلموکروف-اسمیرنوف، می‌توان نتیجه گرفت که نتایج این روش، نرمال نبودن داده‌های مربوط به متغیر فعالیت‌های درون خط را تأیید می‌کند. فرض (صفر) H_0 : میزان پارامتر میان‌فعالیت‌های درون خط بیشتر یا مساوی ۳ می‌باشد، یعنی فعالیت‌های درون خط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار نیست و فرض (مقابل) H_1 : میزان پارامتر میان‌ارائه اطلاعات کمتر از ۳ می‌باشد یعنی فعالیت‌های درون خط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار است که در این فرض مقدار ثابت ۳، مقدار پیشنهادی برای میان‌متغیر فعالیت‌های درون خط می‌باشد.

از نتایج جدول فوق، که در آن میزان سطح معنی‌داری آماره آزمون W تک نمونه‌ای (۰/۰۰) کمتر از $\alpha = ۰/۰۵$ بوده است و نشان می‌دهد که فرض صفر رد می‌شود؛ بنابراین مقدار پارامتر میان‌ارائه اطلاعات کمتر از ۳ می‌باشد. یعنی فعالیت‌های درون خط بر روی شفافیت عملکرد تأثیرگذار است. در مجموع، تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها و نتایج حاصل از آزمون ویلکاکسون نشان

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۵ تابستان ۱۳۹۳
No.35 Summer 2014

۶۴

سرافرازی موافق بوده است. آنها در پژوهش خود با عنوان تجربیات پیاده سازی شهرداری الکترونیک در ایران و سایر کشورها به این نتیجه رسیده‌اند، که استقرار شهرداری الکترونیک در ایران و سایر کشورها نشان می‌دهد شهرداری الکترونیکی باعث کاهش هزینه‌های پرسنلی و اداری در شهرداری‌ها خواهد شد و همچنین از مراجعه شهروندان به شهرداری تا حدی زیادی کم خواهد کرد و در مرحله بعد سیستماتیک شدن فعالیتها و ارائه خدمات به شهروندان، انجام کنترل بر فعالیت‌های پرسنل شهرداری به صورت دقیق تری را امکان پذیر خواهد کرد که این موضوع می‌تواند انحرافات و پیچیدگی‌های موجود در انجام فعالیت‌ها را به طور چشم گیری کاهش داده و باعث شفافیت در انجام وظایف پرسنل شهرداری گردد.

پیشنهاد می‌گردد که، شهرداری‌ها در مجموع یک برنامه بلند مدت استقرار دولت الکترونیک را در یک بازه زمانی مشخص در دستور کار خود قرار دهند و برای آن نیز بودجه مصوب اختصاص دهند و همزمان با اجرای این طرح به آموزش کارکنان و اطلاع رسانی به عموم شهروندان مبادرت ورزد، لازم به ذکر است به علت بالا بودن حجم فعالیت‌ها در شهرداری از خط مشی تدریجی در اجرای حذف روش قدیمی و جایگزینی روش جدید استفاده گردد، به معنی که از یک سری از فعالیت‌های خاص شروع شده و به مرور زمان کل سازمان را بگیرد فقط نکته مهمی که در اینجا وجود دارد این است که اراده استقرار شهرداری الکترونیک باید به صورت جامع و از طریق وزارت کشور و سپس از طریق طرح‌ها و تمهیدات لازم توسط شهرداریها اجرا گردد.

منابع و مآخذ

۱. اصغر نیا، م. (۱۳۸۸) ضرورت توجه به دولت الکترونیک با نگاهی خاص به پدیده فساد اداری. مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران، شماره ۹، ص ۴۲-۵۸.
۲. آذر، ع. (۱۳۸۵) آمار و روش تحقیق. تهران: نشر سمت، چاپ ۱۲۷، ص ۱۲۷.
۳. جلالی، ع. (۱۳۸۶) الزامات پیاده سازی شهرداری

تحلیل داده‌های پژوهش استفاده شده است، با توجه به خروجی‌های نرم افزار، نتیجه نهایی این است که هر سه بُعد شهرداری الکترونیک شامل خدمات برون خط، برخط و ساز و کارهای درون خط بر شفافیت عملکرد شهرداری‌ها تأثیر معنادار دارند و فرضیه H_1 مبنی وجود ارتباط معنی دار بین سه متغیر فرعی شهرداری الکترونیکی با شفافیت عملکرد در شهرداری‌ها تأیید می‌شود. همچنین در جدول رتبه‌بندی متغیرها، متغیر سوم یعنی انجام فعالیت‌ها و ساز و کارهای درون خط با شاخص ۲/۲۲ بیشترین تأثیر را بر شفافیت عملکرد در شهرداری‌ها دارد. متغیر دوم یعنی ارائه خدمات برخط با شاخص ۲/۰۱ مکان دوم تأثیر بر شفافیت عملکرد در شهرداری‌ها را به خود اختصاص می‌دهد. نهایتاً متغیر اول یعنی ارائه اطلاعات برون خط با شاخص ۱/۷۶ در مکان سوم رتبه بندی تأثیرات شهرداری الکترونیک بر شفافیت عملکرد قرار می‌گیرد. نتایج حاصل نشان می‌دهند که استقرار شهرداری الکترونیک بر همه جنبه‌های رضایت شهروندان از جمله شفافیت عملکرد شهرداری‌ها و پاسخگویی این نهاد به شهروندان اثر مثبت دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج پژوهش فرمانبر و یزدان پناه موافق بوده است آنها در پژوهش خود با عنوان ارزیابی شهرداری الکترونیک در اصفهان و مشهد به این نتیجه رسیده‌اند که استقرار شهرداری الکترونیک بر همه جنبه‌های رضایت شهروندان از جمله شفافیت عملکرد شهرداری‌ها و پاسخگویی این نهاد به شهروندان اثر مثبت دارد و با نتایج پژوهش کیانی نیز موافق بوده است، ایشان نیز به این نتیجه رسیده است، که استقرار شهرداری الکترونیک ضرورتی انکارناپذیر می‌باشد که باید دیر یا زود همه ابعاد آن در کشور اجرا گردد پژوهشگر همچنین یادآوری می‌کند که استقرار شهرداری الکترونیک باعث به وجود آمدن تعامل یکپارچه شهرداری‌ها با شهروندان می‌شود، که این موضوع به افزایش آگاهی شهروندان از فعالیت‌های گذشته، حال و آتی شهرداری همراه خواهد شد که به نوبه خود باعث افزایش شفافیت عملکرد شهرداری‌ها در ارائه برنامه‌ها و دریافت بازخور از شهروندان خواهد شد. ضمناً نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش جلالی و

15. Bonze, S. (2005). Information Technology , , Electronic City and Institutional Change. Public Administration Review. , Vol.102 .pp. 132-145.

16. Burn, J., & Robins, G. (2003). Moving Toward , Electronic City: A Case of Organizational Manegment. Logistics information managememen. Vol.62 .pp .82-103.

17. Gally , Y. (2009). Performance transparency and local E-Government Services: The Use Application Service Provider. Government Information Quarterly., pp.230-255.

18. Fletcher, P. (2002). The Government Paperwork Elimination Act and Performance transparency. Berlin: INT'L.J Of Public Admin. , pp. 162-175.

19. Tanzi, V. (2010). Performance transparency Around the World: Cases, Consequences, Scope and Cures. New York: pp.137-150 .

الکترونیکی در ایران، مجله مدیریت دولتی، شماره ۲۹، ص ۱۰۶-۸۹.

۴. حق پناه، ی. (۱۳۹۱) شهر الکترونیکی گامی نوین در جهت دستیابی اهداف شهر سالم ، مجله برنامه ریزی شهری، شماره ۲۴، ص ۱۳۵-۱۲۰.

۵. رضانی، ن.، و مرادی، ق. ا. (۱۳۸۸) تحول اداری مبتنی بر رویکردهای نوین کاهش زمینه‌های بروز فساد اداری. تهران: انتشارات قوقنوس، چاپ اول، ص ۱۰.

۶. سجادی، س. (۱۳۸۷) پژوهش‌های تجربی در شفافیت عملکرد. تهران: انتشارات بورس، چاپ اول، ص ۱۲۰.

۷. سرافرازی، م. (۱۳۹۰) آمادگی الکترونیکی ضرورتی اساسی در استقرار اثربخش شهر الکترونیک و شهرداری الکترونیک، مجله دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر، شماره ۲۸، ص ۲۰۰-۱۸۲.

۸. سلسله، ع. (۱۳۹۰) از شهر الکترونیک تا شهرداری الکترونیک، مجله تحول مدیریت، شماره ۱۶، ص ۱۸۶-۱۷۱.

۹. غلام زاده، د. (۱۳۹۱) مدیریت عملکرد. تهران: انتشارات صفار چاپ اول، ص ۴۱.

۱۰. فرمانبر، ا. حمید، حاج سید جوادی، همایون یزدان پناه (۱۳۸۷) ارزیابی شهرداری الکترونیکی اصفهان. مجله مدیریت شهری، شماره ۲۲، ص ۸۴-۷۷.

۱۱. فرچپور، م. (۱۳۸۵) فقر، فساد، تبعیض و عدم شفافیت موانع توسعه در ایران. تهران: انتشارات مؤسسه فرهنگی رسا، چاپ اول، ص ۱۰-۳۲.

۱۲. کیانی، ا. (۱۳۹۰) شهر هوشمند ضرورت هزاره سوم در تعاملات یکپارچه شهرداری الکترونیک (ارائه مدل مفهومی اجرایی با تاکید بر شهرداری‌های ایران، مجله جغرافیا و برنامه ریزی، شماره ۱۹، ص ۳۳-۴۶.

۱۳. مقدسی، ع.، و فیضی، ا. (۱۳۸۸) موانع استقرار دولت الکترونیک در ایران. تهران: نشر افکار، چاپ اول، ص ۳۵.

۱۴. یعقوبی، ن. (۱۳۸۸) دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی. تهران: نشر افکار، چاپ اول، ص ۱۷۸-۲۲۸.

