

**ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی
(مطالعه موردی: مناطق ۱۵ گانه شهرداری اصفهان)**



ساجده زارعی *

دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد، موسسه آموزش عالی

راغب اصفهانی

دکتر کریم آذربایجانی

استاد تمام دانشکده اقتصاد و علوم اداری دانشگاه اصفهان

مهندس علی رضا صیادی

کارشناس عمران منطقه ۵ شهرداری شیراز، لیسانس عمران

دانشگاه شیراز

چکیده

واژه بوروکراسی (bureaucracy) از دو بخش bureau به معنی میز و دفتر کار و پسوند cracy به معنی دیوان سالاری ایجاد شده است. به طور کلی، دیوان سالاری یا بوروکراسی به معنی یک سیستم با کارکرد عقلانی و قانونمند است. اما این سیستم در بسیاری از کشورهای جهان سوم از جمله ایران به منزله‌ی فساد اداری و رشوه‌گیری یا کاغذبازی شناخته می‌شود. در پژوهش حاضر نیز بوروکراسی به منزله‌ی یک بیماری ادراک می‌شود که سازمان‌های بزرگ بدان مبتلا هستند کاغذبازی‌های بی‌حد و حصر را شامل می‌شود. در این سیستم، کارمندان با موظف‌دانستن خود نسبت به رعایت همه‌ی مقررات و قوانین، زمان انجام کار ارباب‌رجوع را طولانی می‌کنند؛ گرچه می‌دانند لزومی ندارد بسیاری از این قوانین در روند فعالیت‌ها اجرا شود. همه‌ی فعالیت‌های سازمان‌های رسمی به صورت کتبی انجام می‌شود. این عمل علاوه بر اتلاف وقت و ضایع شدن نیروی انسانی، باعث کنده‌ی پیشرفت کار و مشکلات بعدی می‌شود. این تشریفات زاید و پیچیده را کاغذبازی می‌گویند. همچنین با افزایش تماس میان ارائه‌دهندگان خدمت و دریافت‌کنندگان آن، امکان بروز رشوه‌خواری در سازمان افزایش می‌یابد. امروزه بسیاری از سازمان‌های بزرگ به‌ویژه شهرداری‌ها، با این قبیل مشکلات روبه‌رو هستند؛ بنابراین روشن است که برپایی دولت الکترونیکی و اتوماسیون اداری در شهرداری، می‌تواند گره‌گشای این مشکلات باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی تحلیلی است و با استفاده از تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ای که محقق آن را طراحی کرده است و توسط عده‌ای از کارمندان شهرداری اصفهان به‌عنوان نمونه‌ی آماری آن را تکمیل کرده‌اند، بررسی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر

کاهش هزینه‌های بروکرسی در مناطق ۱۵ گانه‌ی شهرداری اصفهان می‌پردازد. در بخش آمار استنباطی، برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون تی‌استیودنت استفاده شده است. بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، شهرداری الکترونیکی تأثیر مثبت و معناداری بر کاهش هزینه‌ی کاغذبازی و کاهش اتلاف وقت از سوی کارکنان و همچنین کاهش فساد اداری در سازمان دارد.

واژه‌های کلیدی: فناوری اطلاعات، شهرداری الکترونیک، بروکرسی.

۱. مقدمه

در شرایط دائماً در حال تغییر، انسان‌ها نیز باید تغییر کنند؛ وگرنه بهای سنگینی بابت تغییر نکردن پرداخت خواهند کرد. امروزه با توجه به حجم بالای کار مدیریت شهری و در رأس آن شهرداری، لزوم به‌کارگیری فناوری اطلاعات و بسترسازی برای اداره‌ی الکترونیکی شهرهای کشور و استفاده از این دانش برای ساماندهی کارها و مسائل شهری، بر کسی پوشیده نیست. اهمیت این موضوع زمانی آشکارتر می‌شود که بدانیم در حال حاضر، از دیدگاه بسیاری از صاحب‌نظران، روش‌های سنتی شهرداری و شیوه‌های قدیمی آن، در بسیاری از موارد به‌ویژه در کلان‌شهرها، پاسخگوی خیل عظیم جمعیت آن نیست؛ بنابراین، لزوم استفاده از روش‌های نوین مانند شهرداری الکترونیک که مواهبی چون کاهش زمان اتلاف‌شده‌ی شهروندان در ترافیک، عرضه‌ی بهتر خدمات، توزیع عادلانه‌تر امکانات، کاهش هزینه‌های اداری، افزایش اشتغال و نیز بهبود مدیریت پایدار شهری را در پی دارد، می‌تواند انقلابی در زمینه مدیریت شهری به وجود آورد. با الکترونیکی کردن شهرداری، ارائه خدمات شهری بدون روال سنتی و بروکرسی و کاغذبازی میسر می‌شود؛ همچنین امکان مدیریت مشارکتی و شهروندسالاری و حضور گسترده شهروندان در اداره شهر را فراهم می‌آورد. پژوهش حاضر به ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکرسی (کاغذبازی اداری) می‌پردازد. در ابتدای این مقاله مسئله پژوهش بیان می‌شود و پس از آن توضیحاتی در پیوند با اهمیت و ارزش انجام این پژوهش، سؤالات و اهداف مطرح در آن، کاربرد نتایج حاصل از انجام پژوهش و روش به کار گرفته شده در این پژوهش ارائه شده است و در پایان به تعریف واژه‌های کلیدی پژوهش پرداخته می‌شود.

۲. بیان مسئله پژوهش

در شهرهای سنتی، بخش عمده‌ای از وقت شهروندان صرف انجام فعالیت‌های تکراری و غیرمفید می‌شود. انتظار در صف‌ها و پیمودن مسافت‌های طولانی برای دریافت خدمات و معطل شدن در ترافیک‌های سنگین، تنها بخشی از اتلاف وقت در شهرهای سنتی است. پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و گسترش به‌کارگیری آن در جوامع شهری و زندگی روزمره شهروندان، تحولات گسترده‌ای را در ابعاد مفهومی و اهمیت راهبردی و تمرکز جغرافیایی خدمات شهری، در پی داشته است یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی (به‌ویژه در شهرهای بزرگ) شهرداری‌ها هستند که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگون برای انجام کارها و مشغله‌های شهری خود به شهرداری‌ها مراجعه می‌کنند؛ اما این گذر اغلب با دلخوری و ناخوشنودی همراه بوده است و همان‌گونه که روشن است، دلیل اصلی این ناخوشنودی، حجم گسترده‌ی کار و ناکارآمدی روش‌های دستی پیشین برای پاسخ به نیازهای کاری است؛ بنابراین روشن است که برپایی دولت الکترونیکی و اتوماسیون اداری در شهرداری، می‌تواند گره‌گشای هر دو سوی کار باشد (نژاد جوادی‌پور، ۱۳۸۴). شهرداری به‌منزله‌ی نهادی که با حجم گسترده‌ای از اطلاعات شهری روبه‌رو است و خدمات شهری بخش عمده‌ای از فعالیت‌های آن را تشکیل می‌دهد، نمونه‌ی مناسب از سازمان‌هایی است که می‌تواند با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، تحولات گسترده‌ای را در راستای نوآوری و توسعه در خدمات‌رسانی به شهروندان ایجاد کند. بدین ترتیب، شهرداری‌ها نیز در جایگاه متولیان اصلی و عمده‌ی مدیریت و عرضه‌ی خدمات شهری، از توسعه‌ی خدمات‌رسانی الکترونیکی و استقرار شهرداری‌های الکترونیک ناگزیر می‌باشند.

در یک شهر الکترونیک، تمام فعالیت‌های ذکر شده از طریق یک فضای مجازی انجام می‌گیرد. از طریق این فضای مجازی می‌توان به تمام نقاط شهر دسترسی داشت و در کمتر از چند دقیقه به هرگونه اطلاعاتی دسترسی پیدا کرد و به آسان‌ترین روش ممکن کارهای روزمره اداری و بانکی و سایر کارها را انجام داد. زمان‌هایی را که با استفاده از امکانات شهرهای الکترونیک برای شهروندان ذخیره می‌شود، می‌توان با

مطالعه، استراحت، رسیدن به خانواده، تفریح و کارهای فرهنگی و مذهبی یا هر کار دلخواه دیگری صرف کرد (جلالی، ۱۳۸۴).

کوتاه‌سخن آن‌که شهر الکترونیک به دلیل خدمات بالقوه‌ای که به شهروندان ارائه می‌کند اهمیت ویژه‌ای دارد. نکته مهم، سرعت زیاد ارائه‌ی خدمات و کیفیت مطلوب و هزینه‌ی نازل صرف‌شده در شهر الکترونیک است. ایجاد و توسعه‌ی شهرهای الکترونیک بسیاری از مشکلات کلان‌شهرهای ما را به صورت ریشه‌ای برطرف خواهد نمود.

۳. مفاهیم و دانستنی‌های نظری پژوهش

- مفهوم شهر

شهر از کهن‌ترین ابداعات بشر است؛ لذا شناخت شهرها به منزله‌ی عالی‌ترین واحدهای مسکونی بشری برای انسان‌ها، به خصوص ساکنین آن‌ها ضروری بوده است. صاحب‌نظران رشته‌های مختلف علوم، تعاریف متفاوتی از شهر ارائه داده‌اند. یک مهندس معمار، شهر را مکانی قابل‌زیست می‌داند که از تعدادی ساختمان و سیستم‌های لوله‌کشی آب و گاز و سایر تسهیلات تشکیل شده است؛ به عبارتی، جنبه‌های کالبدی شهر است که بیشتر در کانون توجه مهندس معمار قرار می‌گیرد (عابدین درکوش، ۱۳۸۹). از دیدگاه جغرافیایی، شهر عبارت است از مکان تعریف شده‌ای که شاخص‌های حیاتی انسان شامل تولیدمثل، اشتغال، سکونت، آموزش و پرورش، استراحت و... در محدوده‌ی آن عینیت می‌یابند (رهنمایی و شاه‌حسینی، ۱۳۸۹). از دیدگاه اقتصادی، شهر ناحیه‌ای است که دارای تراکم نسبتاً زیاد جمعیت، به همراه تعاملات و ارتباطات بالای اقتصادی باشد (اوسولیوان ۱، ۱۳۸۸).

از نظر سیاسی، شهر یک تقسیم‌بندی است که معمولاً دولت مرکزی آن را تعریف و تعیین حدود می‌کند (رهنمایی و شاه‌حسینی، ۱۳۸۹). شهر در تعریف سیاسی یا اداری، بر اساس حدنصاب جمعیتی است. در این تعریف، تا سال ۱۳۶۵ منطقه‌ای که بیش از



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی ...

۵۰۰۰ نفر جمعیت داشت و دارای شهرداری بود، شهر شناخته می‌شد؛ اما از سال ۱۳۶۵ به بعد مطابق با تعریف مرکز آمار، فقط منطقه‌ای که دارای شهرداری باشد، شهر نامیده می‌شود؛ فارغ از اینکه چه مقدار جمعیت داشته باشد (سالنامه‌ی آماری اصفهان، ۱۳۸۹). مرکز آمار ایران شهر را مکانی می‌داند که شهرداری داشته باشد (فارغ از جمعیت آن) و از نظر بافت اجتماعی ساختمانی اشتغال و سایر عوامل دارای سیمایی با ویژگی‌های شهر باشد (سالنامه آماری اصفهان، ۱۳۸۹). برای تعریف شهر تلاش شده است که بیشتر دو ملاک «حداقل اندازه شهر از نظر جمعیت» و «حدنصاب برای چگالی جمعیت» در نظر گرفته شود (عابدین درکوش، ۱۳۸۹).

شهرها ضمن کارآمدی بسیار در زمینه‌های اقتصادی و بهره‌وری منابع، خط مقدم فقرزدایی و ارتقای کیفیت زندگی بشر به‌شمار می‌روند (اتحادیه‌ی شهرها، ۱۳۸۹). شهرها برای روند تبدیل شدن به شهرهای کارآمد در بهره‌وری و ارتقای رفاه شهروندان، در وهله‌ی اول به برنامه‌ریزی نیاز دارند. از این رو، وجود سازمانی به نام شهرداری برای مدیریت و برنامه‌ریزی در ارتباط با مسائل شهری، لازم و ضروری است.

- تعریف شهرداری

شهرداری مؤسسه‌ای عمومی و غیردولتی است که در حدود وظایف و تکالیف محوله از سوی قانون‌گذار، در چارچوب شهر فعالیت می‌کند. این سازمان مکلف به ارائه‌ی خدمات شهری و رفاهی در محدوده‌ی تعیین شده است و با توجه به بودجه و برنامه‌های مصوب و قوانین و مقررات موضوع، زیر نظر شورای شهر با هماهنگی و راهنمایی وزارت کشور، اداره‌ی امور مربوط به شهر را به‌عهده خواهد داشت (بهرامی، ۱۳۸۷). شهرداری سازمانی است که ساکنان شهر با استفاده از حقوق طبیعی خود و اختیاری که قانون به آن‌ها اعطا کرده است، به‌منظور ایجاد و اداره‌کردن تأسیسات عمومی و وضع و اجرای نظامات شهری و تأمین نیازمندی‌های مشترک محلی به وجود می‌آورند و به آن اختیار نمایندگی می‌دهند تا هزینه‌ی خدماتی را که به‌عهده‌ی آن‌ها واگذار شده است، با روش‌های منطقی و عادلانه بین ساکنان شهر و استفاده‌کنندگان

توزیع و سرشکن نماید و از آن‌ها وصول کند. اگر هر یک از آن‌ها از پرداخت خودداری کنند یا نظامات شهری را رعایت نکنند، با استفاده از قوه‌ی قهریه که به حکم قانون از سوی مردم شهر به آن داده شده است، آن‌ها را به پرداخت سهم خود و رعایت نظامات شهری وادار کند (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری، ۱۳۸۱).

ایجاد سازمانی به نام شهرداری، عالی‌ترین تدبیری است که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنان شهرها به کار برده شده است. دولت و وزارت کشور نیز برای انجام وظایفی که در قانون شهرداری آمده است بر فعالیت شهرداری‌ها نظارت می‌کنند (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری، ۱۳۸۱). اگرچه شهرداری‌ها و سازمان‌های محلی منتخب مردم هستند. این سازمان از بدو تشکیل تحت تأثیر سیاست‌های دولت و وزارت کشور بوده است. این وابستگی بسیار زیاد و کم شدن نقش مردم در انتخابات شهرداری، شرایطی را اتخاذ نموده که شهرداری‌ها در جایگاه یک تشکیلات کاملاً دولتی در اذهان عمومی شناخته شوند (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری، ۱۳۸۱). به همین علت و نیز به دلیل ارتباط تنگاتنگی که شهرداری با دولت و سازمان‌های وابسته به آن دارد، می‌توان شهرداری را علاوه بر نهادی با فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی به منزله‌ی یک واحد سیاسی هم شناخت.

- سیر تکامل شهرداری‌ها در ایران

پیدایش فکر تأسیس شهرداری در ایران را باید بعد از انقلاب مشروطیت، با جایگزینی نهادهای مردمی بر استبداد و در سال ۱۲۸۶ هجری شمسی (۱۰۰ سال پیش) دانست. اگرچه طی سال‌های قبل از آن، تقریباً شهرها بر اساس ضوابط و قوانین خاص تحت نام «حسبه» و «حسبت» اداره می‌شدند و محاسب بر بسیاری از کارهای شهرها نظارت و کنترل مستقیم داشت (کتیرایی، ۱۳۸۴). قانون بلدیة در تاریخ بیستم ربیع‌الاول سال ۱۳۲۵ هجری قمری (۱۲۸۶ هجری شمسی) در پنج فصل و یک صد و هشتاد ماده با این مطلع که مقصود اصلی تأسیس بلدیة، حفظ منابع شهرها و ایفای حوائج اهالی



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی ...

شهر است، به تصویب مجلس شورای ملی رسید و تا سال ۱۳۰۹ به همان صورت باقی بود؛ ولی چون پاره‌ای از موارد آن طی این مدت بلااجرا مانده یا قسمتی از آن به موجب قوانین مختلف دیگر تغییر یافته بود، قانون دیگری از تصویب گذشت و به موجب آن، قانون قبلی لغو شد (طاهری، ۱۳۷۷). قانون جدید تفاوت‌های بسیار با قانون قبلی داشت (جمالی، ۱۳۸۳).

این قانون نیز در سال ۱۳۲۸ هجری شمسی دست‌خوش تغییرات اساسی شد و پس از آن نیز در سال‌های ۱۳۳۱ و ۱۳۳۴ تغییرات و اصلاحاتی در آن به عمل آمد. مجدداً در سال ۱۳۵۵ اصلاحاتی در قانون شهرداری‌ها انجام شد. در دوران پس از انقلاب اسلامی نیز تغییراتی در قانون پیشین شهرداری‌ها صورت گرفت. فعالیت نخستین شهرداری‌ها، مبتنی بر قانون بلدیة شروع شد و در سال‌های پس از انقلاب و در ادامه‌ی بلدیة شهرها، شهرداری‌های کنونی با گستره‌ی وسیعی از فعالیت‌ها، مسئولیت‌ها، اختیارات و قدرت اجرایی محدود و تنگناهای مالی شکل گرفتند (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری، ۱۳۸۱). قانون فعلی شهرداری در حقیقت قانون سال ۱۳۳۱ است که ضمن اصلاحات و تغییرات بسیار طی سال‌های ۱۳۴۴ تاکنون مورد استفاده می‌باشد. نخستین شهرداری‌های کشور پس از تصویب قانون بلدیة تا سال ۱۳۰۰ در شهرهای شیراز، همدان، تبریز، آستارا، مشهد، کرمان و مراغه فعالیت خود را شروع کردند. پس از آن، شهرداری‌های زنجان، آبادان، قزوین، اهواز، رشت، تهران و اصفهان و چند شهر دیگر، طی دهه‌ی ۱۳۰۰ تا ۱۳۱۰ اداره شهرهای اشاره‌شده را در چارچوب امکانات و اختیارات برگرفته از قانون مصوب موجود آغاز کردند. در تمام جهان هر جا شهر و شهرنشینی هست، مهم‌ترین و اصلی‌ترین سازمانی که اداره و مسئولیت مدیریت شهر را مستقیماً بر عهده دارد، شهرداری است. وظایف شهرداری‌ها و طرز عملکرد و ساختار سازمانی آن‌ها از کشوری به کشور دیگر و از شهری به شهر دیگر متفاوت است؛ برای مثال در بسیاری از جوامع پیشرو، شهرداری‌ها وظایف سازمان ثبت اسناد و مدارک، آب، برق و... را نیز بر عهده دارند (کاشانی‌جو، ۱۳۹۰). تا پیش از انقلاب، سازوکار مشخصی برای مداخله‌ی مردم در مدیریت شهری تعریف



نشده بود و اداره‌ی شهرداری‌ها در زیرمجموعه‌ی ساختار دولت قرار داشت. پس از انقلاب، بر اساس قانونی که در سال ۱۳۶۱ تصویب گردید، مقرر شد که به‌منظور پیشبرد سریع برنامه‌های اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی، آموزشی و سایر مسائل رفاهی با برگزاری انتخابات با توجه به مقتضیات محلی، اداره‌ی هر روستا، بخش، شهر، شهرستان یا استان از طریق تشکیل شوراهای اسلامی انجام گیرد. این قانون به دنبال جلب حداکثری همکاری و مشارکت مردم بود تا تک‌تک افراد خود را در اداره‌ی محل زندگی خود سهیم بدانند و با واگذاری این وظایف به شوراها، از گستردگی و سنگینی دولت مرکزی کاسته شود. البته این قانون تا سال ۱۳۷۶ که نخستین انتخابات شورای شهر و روستا در کشور انجام شد، اجرایی نگردید. به تازگی بحث انتخابات مستقیم شهرداران شهرهای بزرگ (جمعیت بیش از ۲۰۰۰۰۰ نفر) از سوی مردم در مراجع قانون‌گذار در حال بررسی است که اجرایی شدن آن می‌تواند اثراتی گسترده بر آینده نظام مدیریت شهری در کشور داشته باشد.

پس از جنگ تحمیلی و آغاز دوران بازسازی (از سال ۱۳۶۸)، به‌منظور تسریع در انجام کارها و تمرکززدایی از دولت و دادن اختیار بیشتر به شهرداری‌ها، ناگزیر می‌نمود که به تدریج بحث خودگردانی و استقلال مالی شهرداری‌ها عملی شود. چنانکه تا سال ۱۳۷۸ و با استقرار کامل شوراها، تقریباً بحث اصلی بودجه شهرداری‌ها در سراسر کشور از دولت مرکزی مستقل گردید و مدیران شهری درصدد برآمدند تا با شیوه‌های ابتکاری، درآمدهای پایدار را برای اداره‌ی شهرها کسب کنند. با توجه به موارد یاد شده به‌طورکلی سیر تکامل مدیریت شهری در ایران را می‌توان شامل سه دوره‌ی سنتی، مدرن و فرامدرن دانست که ویژگی‌های هر یک در جدول زیر نمایش داده شده است.



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکرسی ...

جدول ۱: سیر تکامل مدیریت شهری در ایران

شرایط حکمرانی	دوره‌ی تاریخی	الگوی حکمرانی	شیوه‌ی عمومی تأمین مالی شهرها	رویکرد برنامه‌ریزی شهری
سنتی	قبل از ۱۲۸۵	استبدادی، عرفی، متمرکز	مالیات استانی محلی	تصمیم‌گیری حکام
مدرن	۱۳۷۸-۱۲۸۵	مطلقه، قانونی، متمرکز	دولتی	ایستا، جامع، کنترل
فرامدرن	۱۳۷۸ به بعد	مشارکتی، خودگردان، تمرکززدایی	کارآفرینی و بازارگرایی	راهبردی، فرایندی تعاملی، مشارکتی

منبع: کاشانی‌جو، ۱۳۹۰

- شهر الکترونیک

شهر الکترونیک، شهری است که اجرای اکثر فعالیت‌های آن از طریق امکانات مبتنی بر اینترنت و سیستم‌های الکترونیک امکان‌پذیر باشد. در چنین شهری، ضرورتی ندارد مردم برای انجام کارهای روزمره‌ی خود مانند پرداخت قبوض آب، برق، تلفن، پرداخت جرائم، خرید املاک یا کالا، وقت زیادی را صرف کنند؛ بلکه تمامی این کارها را می‌توانند از طریق کامپیوتر شخصی خود، هنگامی که به شبکه‌ی جهانی اینترنت متصل است، انجام دهند. همین‌طور مشارکت در فعالیت‌های شهری از جمله ارتباط با مسئولان اداره‌ها، بنگاه‌های اقتصادی و اجتماعی، شهردار و سایر مسئولان شهری تا حد زیادی تسهیل می‌گردد و خدمات به شهروندان به گونه‌ای ساده‌تر و مطلوب‌تر ارائه می‌شود. از طرف دیگر بر کارایی مدیریتی و عملیاتی شهر نیز افزوده می‌شود؛ تا آنجا که ساکنان شهر می‌توانند در سریع‌ترین زمان اتفاقات و رویدادهای شهر آگاهی یابند و برای رفع آن‌ها اظهار نظر کنند. در این شهر ارتباطات و تعاملات میان سازمان‌ها افزایش

می‌یابد و دسترسی به خدمات موردنیاز برای مردم و تجار و دیگر افراد مرتبط با شهر فراهم می‌شود؛ بنابراین در یک شهر الکترونیک، محدودیت‌های یک شهر عادی و سنتی وجود ندارد و از آنجاکه اکثر فعالیت‌ها به صورت الکترونیکی و از طریق شبکه‌ی جهان‌گستر اینترنت انجام می‌شود، دیگر به حضور فیزیکی افراد در محل مدنظر نیاز نیست، بلکه امکان دسترسی به همه مکان‌ها، مؤسسات و اداره‌ها از طریق اینترنت امکان‌پذیر است.

– مقایسه رابطه دولت با شهروندان در شهر سنتی و شهر الکترونیک

دولت‌های سنتی دولت‌هایی هستند که معمولاً به طور بوروکراتیک اداره می‌شوند، یعنی بر ساختارهای سلسه مراتبی تأکید دارند، تصمیم‌گیری فردگرایانه است، ضمن اینکه روابط میان کارکنان و شهروندان خطی و چهره‌به‌چهره است و کارکنان و مردم به طور فیزیکی در محل حضور می‌یابند. از مشکلات این نوع دولت می‌توان به‌کندی ارائه خدمات به مردم، ضرورت حضور فیزیکی مردم و کارکنان و ارتباطات ناسالم، افزایش امکان رانت‌خواری به دلیل عدم شفافیت اشاره کرد.

در مقابل آن شهر و دولت الکترونیک با تأکید بر توانمندی سیستم و افراد سازمان، قطع ارتباط مستقیم کارکنان و مشتریان، مشارکت فراگیر مردم و امکان دستیابی به تجزیه و تحلیل مسائل در سطوح مختلف تصمیم‌گیری و عدم ضرورت فیزیکی کارکنان و مشتریان در مکان خاص مزایایی را در ارتباط با رابطه شهروندان و دولت در بردارد، از جمله سرعت بالای ارائه خدمات به شهروندان، توسعه ارتباطات گسترده و سالم، کاهش فساد و توسعه شفافیت و پاسخگویی به شهروندان، کاهش ارتباطات فیزیکی و ناسالم ناشی از حضور فیزیکی و چهره به چهره.

– شهرداری الکترونیک

شهرداری الکترونیکی، شهرداری است که توانمندی و قدرت خود را از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای منتشر کردن اطلاعات ارتباطات و انجام معاملات با سایر شرکا (شهروندان، کسب‌وکار، کارمندان و سایر موجودیت‌های دولت) می‌گیرد همچنین



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی ...

با استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات عملکرد داخلی خود را بهبود می‌بخشد این امر سبب شفاف و کارآ شدن فعالیت آن و در نتیجه بهبود هزینه و وضعیت مناسب می‌شود.

در تعریف دیگری از شهرداری الکترونیکی چنین آمده است، سازمانی است که با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری، به صورت آسان، سریع، قابل دسترسی و ایمن به شهروندان ارائه می‌دهد. این خدمات به صورت شبانه‌روزی و بیشتر از طریق شبکه جهانی اینترنت ارائه می‌شود شهرداری الکترونیک امکان دسترسی به پایگاه‌های اطلاعات شهرداری، به صورت ۲۴ ساعته و هفت روز در هفته را فراهم می‌آورد. شهرداری‌های الکترونیکی بخش وسیعی از خدمات خود را از طریق وب ارائه می‌کنند و به این ترتیب زمینه ارائه خدمات با کیفیت، سریع و به خصوص کم‌هزینه‌ای را از طریق الکترونیک صرف نظر از محدودیت‌های زمانی و مکانی فراهم می‌کنند. زمان‌هایی که با استفاده از امکانات شهرهای الکترونیک برای شهروندان ذخیره می‌شود را می‌توان با مطالعه، استراحت، رسیدن به خانواده، تفریح و امور فرهنگی و مذهبی یا هر کار دلخواه دیگری صرف کرد (جلالی، ۱۳۸۴).

شهرداری الکترونیکی با اهدافی چون به‌کارگیری فناوری اطلاعات، وسیله‌ای برای ارائه خدمات الکترونیکی به مردم است که با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات در مدیریت شهری، به‌منزله‌ی زیرمجموعه‌ای از دولت الکترونیکی عمل می‌کند. هدف از ایجاد شهرداری الکترونیکی، اجرای سیستمی است که همه‌ی شهروندان بتوانند درخواست‌های خود را از طریق ابزارهای شهرداری الکترونیک، نظیر اینترنت مطرح کرده و روند درخواست را تا رسیدن به پاسخ پیگیری نماید. (اودندال، ۲۰۰۳).

از مزایای اقتصادی پیاده‌سازی طرح شهرداری الکترونیکی، می‌توان به کاهش هزینه‌های تردد شهری، افزایش سرمایه‌گذاری در نتیجه گسترش ارتباطات جهانی، صرفه‌جویی در مصرف سوخت‌های محدود و تسهیل انجام کارهای اقتصادی به خاطر ۲۴ ساعته بودن ارائه خدمات اشاره کرد. کاهش زمان اتلاف‌شده‌ی شهروندان در

ترافیک، عرضه‌ی بهتر خدمات، توزیع عادلانه‌تر امکانات، کاهش آلودگی محیط‌زیست، افزایش اشتغال و بهبود مدیریت پایدار شهری، از ویژگی‌های اجتماعی شهرداری الکترونیکی است مهم‌ترین اثرات فرهنگی این شهر نیز شامل اطلاع‌رسانی سریع، انتشار نشریات الکترونیکی برای شهروندان، آموزش مجازی، ایجاد کتابخانه دیجیتال، افزایش سواد و ایجاد نوعی جهان‌نگری است که به افزایش رفاه و ارتقای فرهنگ کمک می‌کند. در واقع در شهرداری الکترونیکی دیگر شهر به‌مثابه کالبدی نیست که ساختمان‌های بلند، خیابان‌های پرتراфик و آلودگی‌های زیست‌محیطی را در برمی‌گیرد؛ بلکه شهری است که در آن تعامل میان شهروندان و مسئولان اهمیت بیشتری می‌یابد و این تعاملات دوسویه است که محیط اجتماعی مطلوبی را برای شهروندان ایجاد می‌کند. این موضوع به‌ویژه درباره‌ی کلان‌شهرها اهمیت دارد که در واقع راهی به‌سوی شهروندسالاری در مدیریت شهری است.

- مفهوم بوروکراسی

بوروکراسی bureaucracy از دو بخش bureau به معنی «میز و دفتر کار» و پسوند cracy به معنی «سالاری» ایجاد شده است. برابر فارسی آن یعنی «دیوان‌سالاری» ترجمه‌ای از همین واژه است. به‌طور کلی، دیوان‌سالاری یا بوروکراسی به معنی یک سیستم با کارکرد عقلانی و قانونمند است. بوروکراسی نخستین بار در سال ۱۷۴۵ در نوشتاری از سوی دوگورنی به کار رفت. او به واژه‌ی بور (bureau) به معنی «اداره و میز تحریر»، واژه یونانی کراسی (cracy) به معنی «حکومت کردن» را افزود تا مفهوم حکومت مقامات اداری را از آن استنباط کند. این واژه نخست، فقط درباره‌ی مقامات اداری حکومت به کار می‌رفت؛ اما رفته‌رفته گسترش یافت و به سازمان‌های بزرگ اطلاق شد. بوروکراسی در آغاز با معنی منفی همراه بود و در واقع به مفهوم قدرت بی‌مهارت تلقی می‌شد که می‌خواهد همه‌ی جامعه را ببلعد. «بالزاک» که با کتاب «کارمندان» واژه‌ی بوروکراسی را رواج داد، آن را «قدرتی هیولایی» می‌شمرد که «به دست جماعت کوتوله‌ها افتاده است». بوروکراسی که به سازمان‌های بزرگ یا مظاهر و



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی ...

آثار آن اطلاق می‌شود، در واقع معلول پیشرفت‌های صنعتی و اقتصادی و سیاسی است. از سوی دیگر، این نوع سیستم در بسیاری از کشورهای جهان سوم (از جمله ایران و افغانستان)، چنان بوده است که آن را به منزله‌ی فساد اداری یا کاغذبازی و رشوه‌گیری می‌شناسند. در پژوهش حاضر نیز بروکراسی به‌منزله‌ی یک بیماری ادراک می‌شود که سازمان‌های بزرگ بدان مبتلا هستند و کاغذبازی‌های بی‌حد و حصر را شامل می‌شود. به نقل از رضاییان (۱۳۸۵)، وبر هم جنبه‌ی مثبت و هم جنبه‌ی منفی بروکراسی را بیان کرده است، اما نکته‌ی مهم این است که امروزه، جنبه‌ی منفی بروکراسی بر جنبه‌ی مثبت آن غلبه یافته است و نمود بیشتری دارد. بروکراسی در صحبت‌های عامیانه چیزی ناپسند تلقی می‌شود و همه بر این تأکید دارند که نوعی اتلاف وقت و کاغذبازی است.

۴. پیشینه‌ی تحقیق

آمارها بیانگر رشد روزافزون و چشمگیر بانکداری الکترونیکی در جهان است و فراگیری این تکنولوژی موجب توسعه‌ی زیرساخت‌ها و رشد فراگیر فناوری‌های مرتبط و تدوین استانداردها در سطح بین‌المللی شده است (توسلی شکیب، ۱۳۷۹). از سوی دیگر، مزایای بانکداری الکترونیک در ارائه‌ی خدمات بهتر به مشتریان و بهبود شاخص‌های بهره‌وری در بانک‌ها، توجه محققان زیادی را در جهان به خود معطوف کرده است. برخی از جدیدترین مطالعات داخلی و خارجی به شرح زیر است:

- مطالعات داخلی

نوابخش و مطلق (۱۳۸۸) در مقاله‌ای که با استفاده از معادلات ساختاری، درباره‌ی شهر اراک به نگارش درآورده‌اند، به این نتیجه رسیده‌اند که فناوری اطلاعات و ارتباطات، اثرات زیادی روی توسعه پایدار شهر اراک داشته است و رابطه‌ی مستقیمی بین استفاده از ابزارهای الکترونیکی و توسعه‌ی پایدار شهری وجود دارد. همچنین قدرت تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد و می‌تواند نقش عمده‌ای در سیستم برنامه‌ریزی شهری داشته باشد.

شریف‌زاده و رشیدی (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «تبیین عوامل مؤثر بر موفقیت استقرار طرح شهرداری الکترونیکی» اظهار داشته‌اند که مطابق برنامه‌ریزی شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، شهرداری الکترونیکی نخستین گام در تحقق شهر و دولت الکترونیک است؛ زیرا بعد از تحقق شهرداری الکترونیک، بستر لازم برای رسیدن به دولت الکترونیک فراهم خواهد شد. لذا استقرار و پیاده‌سازی دولت الکترونیک بدون استقرار موفق شهرداری‌های الکترونیکی بعید به نظر می‌رسد. آن‌ها در پژوهش خود، در مجموع ۴۹ عامل را در موفقیت شهرداری الکترونیکی کلیدی تشخیص داده‌اند و آن‌ها را در هفت طبقه‌ی کلی عوامل فنی، عوامل مدیریتی، عوامل سیاسی، عوامل شایستگی - انگیزش، عوامل حقوقی - قانونی، عوامل منابع پایدار و عوامل مشارکت - همکاری تقسیم‌بندی کرده‌اند.

- مطالعات خارجی

سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای با عنوان «فناوری اطلاعات و ارتباطات و رشد اقتصادی» بر تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رشد اقتصادی تأکید می‌کند. در این مطالعه به تفکیک، نقش بخش‌های مرتبط و نامرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات و رشد اقتصادی و بهره‌وری تشریح شده است. نتایج کلی حاکی از آن است که سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و ارتباطات و کمک معناداری به رشد اقتصادی برخی کشورها مثل آمریکا، کانادا، هلند و استرالیا کرده است و آثار مثبت و درخور ملاحظه‌ای بر عملکرد اقتصاد در دیگر کشورها داشته است. جیمز و همکاران (۲۰۰۴) در مقاله‌ای که در دانشگاه سالفورد ارائه کرده‌اند، به این نتیجه رسیده‌اند که استفاده از ابزارهای پیشرفته مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات، قدرت تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد و می‌تواند نقش عمده‌ای در سیستم برنامه‌ریزی شهری داشته باشد.

۵. جامعه و نمونه و روش‌های تحلیل داده‌ها

در بحث نگرش سنجی، تعداد ۳۱۸۶ نفر از کارمندان غیرخدماتی شهرداری اصفهان به‌عنوان جامعه‌ی آماری در این پژوهش انتخاب شده‌اند که از بین آن‌ها تعداد ۱۲۲ نفر طبق فرمول کوکران به‌منزله‌ی نمونه پژوهش به‌صورت تصادفی و غیرهدفمند انتخاب شدند.

- ابزار سنجش

روش‌های گردآوری اطلاعات را به‌طورکلی می‌توان به دو نوع روش‌های کتابخانه‌ای و روش‌های میدانی تقسیم کرد. در پژوهش حاضر، در مرحله‌ی اول اطلاعات مربوط به مفاهیم و دایره‌ی واژگانی موضوع ازجمله مفهوم شهر، شهروند الکترونیکی، شهرداری الکترونیکی، فناوری اطلاعات و بروکراسی اداری، به‌طور عمده به روش کتابخانه‌ای و از طریق کتاب‌ها و مجلات معتبر علمی- پژوهشی ISI و جستجو در سایت‌های معتبر علمی گردآوری شده است؛ همچنین، داده‌های موردنیاز برای انجام پژوهش به روش کتابخانه‌ای و از سایت الکترونیکی شهرداری اصفهان و نیز با استفاده از پرسشنامه تهیه گردیده‌اند.

از آنجاکه پرسشنامه، متداول‌ترین ابزار برای جمع‌آوری اطلاعات اولیه در پژوهش‌های پیمایشی و میدانی است، در این پژوهش برای گردآوری بخشی از اطلاعات موردنیاز از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه‌ی استفاده شده در این پژوهش، یک پرسشنامه‌ی محقق‌ساخته است.

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش‌های آمار متناسب با نیاز، ازجمله: تی‌استیودنت، آنالیز یک‌طرفه، آزمون لون F و آزمون میانگین مقایسه‌ی دو گروه استفاده شده است.

۶. یافته‌های تحقیق

از مجموع ۱۲۲ نفر کارمندان مطالعه شده، ۲۴ نفر دیپلم، ۳۳ نفر فوق‌دیپلم، ۴۲ نفر لیسانس و ۲۳ نفر دارای مدرک فوق‌لیسانس و بالاتر بوده‌اند. از این تعداد، ۶۴ درصد

کمتر از ۱۰ سال و ۳۶ درصد باقی مانده بیش از ۱۰ سال در سازمان شهرداری خدمت نموده‌اند. جدول شماره‌ی یک چگونگی استفاده‌ی مشتریان را از خدمات نوین بانکی ارائه شده در بانک سپه نشان می‌دهد:

تجزیه و تحلیل آماری

فرضیه‌ی اول: الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر کاهش کاغذبازی در این سازمان تأثیر مثبت دارد.

فرض H_0 : الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر کاهش کاغذبازی در این سازمان تأثیر ندارد.

فرض H_1 : الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر کاهش کاغذبازی در این سازمان تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0 : \mu \leq 3 \\ H_1 : \mu > 3 \end{cases}$$

جدول ۲: الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر کاهش کاغذبازی در این سازمان تأثیر مثبت دارد.

میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	درجه آزادی	T	سطح احتمال
۳	۰/۰۶۴	۰/۶۶	۱۲۱	۱۰/۲۵۰	۰/۰۰۷

منبع: یافته‌های تحقیق

برای قضاوت درباره‌ی فرضیه صفر، با توجه به جدول One-Sample Test و مشاهده‌ی معیار تصمیم (P-Value) که با عنوان Sig. (2-tailed) آمده است، چون مقدار $\text{sig}=0/007$ کم‌تر از $0/05$ (سطح معناداری) است، دلیل کافی برای رد کردن فرضیه H_0 وجود دارد.

از طرف دیگر به دلیل اینکه کران بالا و کران پایین هر دو مثبت هستند، فرض H_0 با سطح اطمینان ۹۵٪ رد می‌شود؛ بنابراین میانگین پاسخ پرسش‌شوندگان به تأثیر شهرداری الکترونیک بر کاهش کاغذبازی از ۳ بیشتر است و می‌توان این‌گونه مطرح



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی ...

کرد که اختلاف مقدار میانگین مشاهده شده در نمونه از میانگین جامعه بیشتر است. فرضیه‌ی دوم: شهرداری الکترونیکی بر تسریع کارها در سازمان شهرداری اصفهان تأثیر مثبت دارد.

فرض H_0 : الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر تسریع انجام کارها در این سازمان تأثیر ندارد.

فرض H_1 : الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر تسریع انجام کارها در این سازمان تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0 : \mu \leq 3 \\ H_1 : \mu > 3 \end{cases}$$

جدول ۳: شهرداری الکترونیکی بر تسریع کارها در سازمان شهرداری اصفهان تأثیر مثبت دارد.

میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	درجه آزادی	T	سطح احتمال
۳	۰/۰۷۹	۰/۸۸	۱۲۱	۹/۱۴۷	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق

برای قضاوت درباره‌ی فرضیه‌ی صفر، با توجه به جدول One-Sample Test و مشاهده‌ی معیار تصمیم (P-Value) که با عنوان Sig. (2-tailed) آمده است، چون مقدار $\text{sig}=0/000$ کم‌تر از $0/05$ (سطح معناداری) است، دلیل کافی برای رد کردن فرضیه‌ی H_0 وجود دارد.

از طرفی دیگر، به دلیل اینکه کران بالا و کران پایین هر دو مثبت هستند، فرض H_0 با سطح اطمینان ۹۵٪ رد می‌شود؛ بنابراین میانگین پاسخ پرسش‌شوندگان به تأثیر شهرداری الکترونیک بر تسریع انجام کارها از ۳ بیشتر است و می‌توان این‌گونه مطرح کرد که اختلاف مقدار میانگین مشاهده شده در نمونه، از میانگین جامعه بیشتر است. فرضیه سوم: شهرداری الکترونیک بر کاهش فساد اداری در سازمان شهرداری اصفهان تأثیر مثبت دارد.

فرض H_0 : الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر کاهش فساد اداری در این سازمان تأثیر ندارد.

فرض H_1 : الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر کاهش فساد اداری در این سازمان تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0 : \mu \leq 3 \\ H_1 : \mu > 3 \end{cases}$$

جدول ۴: الکترونیکی شدن شهرداری اصفهان بر کاهش فساد اداری در این سازمان تأثیر دارد.

سطح احتمال	T	درجه آزادی	انحراف از میانگین	انحراف معیار	میانگین
۰/۰۰۰	۷/۰۶۷	۱۲۱	۱/۰۷۲	۰/۰۹۱۱	۳

منبع: یافته‌های تحقیق

برای قضاوت درباره‌ی فرضیه‌ی صفر، با توجه به جدول One-Sample Test و مشاهده‌ی معیار تصمیم (P-Value) که با عنوان (2-tailed) Sig. آمده است، چون مقدار $\text{sig}=0/000$ کم‌تر از $0/05$ (سطح معناداری) است، دلیل کافی برای رد کردن فرضیه H_0 وجود دارد.

از طرفی دیگر، به دلیل اینکه کران بالا و کران پایین هر دو مثبت هستند، فرض H_0 با سطح اطمینان ۹۵٪ رد می‌شود؛ بنابراین میانگین پاسخ پرسش‌شوندگان به تأثیر شهرداری الکترونیک بر فساد اداری از ۳ بیشتر است و می‌توان این‌گونه مطرح کرد که اختلاف مقدار میانگین مشاهده‌شده در نمونه، از میانگین جامعه بیشتر است.

۷. بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه مسئله‌ی اصلی این تحقیق، بررسی تأثیر شهرداری الکترونیک بر کاهش هزینه‌ی بوروکراسی (در مناطق ۱۵گانه‌ی شهرداری اصفهان) می‌باشد، نتایج زیر حاصل این تحقیق است:



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی ...

شهرداری الکترونیک بر کاهش هزینه‌ی کاغذبازی در شهرداری اصفهان تأثیر مثبت

دارد؛

شهرداری الکترونیک بر تسریع کارهای اداری در شهرداری اصفهان تأثیر مثبت

دارد؛

شهرداری الکترونیک بر کاهش فساد اداری در شهرداری اصفهان تأثیر مثبت دارد.

لذا شواهدی برای رد فرضیه‌های سه‌گانه‌ای که با شاخصه‌های هزینه‌ی کاغذبازی

و تسریع امور اداری و کاهش فساد اداری تعریف شده است، وجود نداشت.

در این پژوهش مشخص شد که با افزایش سرعت حرکت به سمت شهرداری

الکترونیک، بروکراسی کاهش یافته و سلامت اداری ارتقا می‌یابد. فن‌آوری‌های

اطلاعاتی و ارتباطی با تغییر در بروکراسی سنتی که بر استانداردسازی و تقسیم کار و

کارایی تأکید دارد و سوق‌دادن آن به سمت شهرداری الکترونیک که بر بهبود خدمات،

مشارکت بیشتر، پاسخگویی، تسریع ارائه‌ی خدمات به شهروندان، شفاف‌شدن

اطلاعات، کاهش فاصله‌ی میان مردم و مسئولان، دسترسی آسان به اطلاعات و خدمات

و استفاده‌ی آسان و ساده از فن‌آوری اطلاعات تأکید دارد، تحول بزرگی در بخش

شهری به وجود آورده است. با به‌کارگیری هرچه بیشتر فن‌آوری‌های اطلاعاتی و

ارتباطی و خودکارسازی فرایندها در سازمان، میزان بروکراسی نیز کاهش پیدا می‌کند.

شهرداری الکترونیک به دلیل افزایش شفافیت به واسطه‌ی دسترسی بیشتر به اطلاعات،

دسترسی برابر به خدمات و بهبود کیفیت خدمات، پاسخگویی بیشتر مسئولان در قبال

تصمیماتی که می‌گیرند، همچنین فرهنگ مشارکت و سادگی استفاده از فن‌آوری‌های

اطلاعات، موجب افزایش میزان سلامت اداری در این سازمان افزایش یابد.

نکته‌ی اساسی این است که فرایند تحقیق هرگز پایان نمی‌یابد. همیشه یافته‌های

هر تحقیق آزمایشی قلمداد می‌شود و این آگاهی وجود دارد که ممکن است با

تحقیقات بیشتر، ثابت شود که نتایج ناصحیح بوده است (ایران‌نژاد، ۱۳۸۲).

۸. پیشنهادها

لازم است فرایندهای کاری بازنگری گردند و به گونه‌ای باز طراحی شوند که تطابق کاملی با سیستم الکترونیکی داشته باشند و از این طریق هزینه‌هایی که به سازمان تحمیل می‌شود، به حداقل برسد.

از موازی کاری در سیستم دبیرخانه نظیر ایجاد همزمان سابقه‌ی کاغذی و نرم‌افزاری، خودداری شود و به سابقه‌گیری نرم‌افزاری اکتفا شود.

کارمندان در مجموع، سیستم الکترونیکی را دارای تأثیرات مثبتی در عملکرد سازمان می‌دانند؛ اما لازم است از طریق آموزش مؤثر اطلاعات بیشتری در خصوص نوع تأثیر این سیستم در مجموعه‌ی کارکردهای سازمانی در اختیار آن‌ها قرار گیرد. اثرات مثبت سیستم‌های الکترونیکی محل مناقشه نیست؛ بلکه میزان دستیابی به نتایج است که اهمیت دارد.

قدم اول در دستیابی به دیدی واقع‌گرایانه‌تر درباره‌ی ارزیابی نتایج شهرداری الکترونیک در سطح سازمان، تدوین شاخص‌هایی کارآمد برای ارزیابی میزان بهبود در پیگیری فراگردهای تحول اداری، با استقرار سیستم‌های توسعه‌یافته‌ی سازمانی خواهد بود. این امر مستلزم پشتیبانی علمی از سوی سازمان است.

یافته‌های این قبیل تحقیقات می‌تواند نقش مؤثری در شناخت قوت و ضعف سیستم‌های الکترونیکی در شهرداری و سازمان‌های مشابه که دارای هم‌پیوندی و تشابه کاری و وظایف همگون هستند داشته باشد؛ لذا محققان با هماهنگی و راهنمایی و پشتیبانی فنی، موضوعاتی را انتخاب کنند که قابلیت طرح در کل مجموعه‌ی وزارت کشور را داشته باشد و طیف گسترده‌تری از سازمان‌ها از نتایج تحقیقات آنان بهره‌مند شوند و محققان بعدی موضوعات بدیع و مؤثر و کارگشای دیگری را دستمایه‌ی تحقیق خود قرار دهند که اساسی‌ترین معضلات سازمان‌ها را شناسایی و حل کند.

پیشنهادهای قابل‌تعمیم

الف- شایسته است مبانی مفهومی شهرداری الکترونیک، در فراگیرترین شکل خود در مناطق شهرداری در یک قالب مبتنی بر توسعه‌ی فرهنگ سازمانی، به کارکنان آموزش



ارزیابی تأثیر شهرداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بروکراسی ...

داده شود.

ب- با توجه به سیاست‌های کلی دولت در زمینه‌ی ایجاد دولت الکترونیک و رویکرد استراتژیک وزارت کشور به اتوماسیون اداری، برای تحقیق وسیع در سطح ملی در این زمینه، از محققان متخصص دارای امکانات تحقیقاتی وسیع و اساتید مجرب دانشگاه استفاده شود.

کتابنامه

- اتحادیه شهرها. (۱۳۸۹). راهنمای استراتژی‌های توسعه شهری بهبود عملکرد شهر (چاپ اول). ترجمه: ضرابی، اصغر و صابری، حمید. اصفهان: انتشارات دانشگاه اصفهان.
- اوسولیوان، آ. (۱۳۸۸). مباحثی در اقتصاد شهری. ترجمه جعفر قادری و علی قادری. جلد اول، چاپ سوم. تهران: انتشارات نور علم.
- ایران‌نژاد. (۱۳۸۲). سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل. مؤسسه بانکداری ایران، تهران. بهرامی، پورهنگ. (۱۳۸۷). بودجه شهرداری و مدیریت بودجه در شهرداری‌های ایران (چاپ دوم). تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- توسلی شکیب، محمود. (۱۳۷۹). خدمات نوین بانکی در جذب مشتری و بهبود کارایی سیستم بانکی با تأکید بر هزینه و وقت کارکنان (مطالعه موردی بانک‌های سپه شهر مشهد). پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، سال پنجم، شماره ۱۹.
- جلالی، علی‌اکبر و دیگران. (۱۳۸۴). منتخب در پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی، مجموعه مقالات سومین همایش ملی تجارت الکترونیکی. چاپ اول. تهران: انتشارات معاونت برنامه‌ریزی و امور اقتصادی.
- جمالی، رحیم. (۱۳۸۳). بررسی منابع درآمد شهرداری‌های استان بوشهر: دفتر امور شهری و روستایی استانداری بوشهر.
- رضاییان، علیرضا (۱۳۸۵). مبانی سازمان مدیریت (چاپ نهم). تهران: انتشارات سمت.
- رهنمایی، محمدتقی و پروانه شاه‌حسینی (۱۳۸۹). فرایند برنامه‌ریزی شهری ایران. چاپ



هفتم، تهران: انتشارات سمت.

سازمان همکاری‌های اقتصادی (۲۰۰۳).

سالنامه آماری اصفهان. (۱۳۸۹). اصفهان: شهرداری اصفهان.

شریف‌زاده، فتاح و احتشام رشیدی (۱۳۸۷). «تیین عوامل مؤثر بر استقرار طرح

شهرداری الکترونیکی». مجله دانشگاه علوم انسانی دانشگاه سمنان، ۷ (۲۴).

طاهری، ابوالقاسم. (۱۳۷۷). اداره امور شهرداری‌ها، تهران: نشر قومس.

عابدین درکوش، سعید. (۱۳۸۹). درآمدی به اقتصاد شهری. چاپ دهم. تهران: مرکز

نشر دانشگاهی.

کاشانی جو، خشایار. (۱۳۹۰). مدیریت طرح‌های عمرانی در شهرداری‌ها. چاپ اول،

تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.

کتیرایی، شادی. (۱۳۸۴). تجزیه و تحلیل بودجه در مناطق مختلف شهرداری اصفهان (با

تأکید بر تعادل و توازن منطقه‌ای طی ده سال گذشته). پایان‌نامه کارشناسی ارشد،

اصفهان، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، چاپ‌نشده.

مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری، وزارت کشور. (۱۳۸۱). شیوه‌های افزایش درآمد و

کاهش هزینه شهرداری‌ها.

نژاد جوادی‌پور، مهران (۱۳۸۴). راهبردهای توسعه‌ی خدمات شهرداری‌های الکترونیک

بر اساس تجزیه و تحلیل SWOT (مطالعه موردی شهرداری الکترونیک منطقه‌ی ۱۳

تهران).

نوابخش، مهرداد و مطلق، معصومه (۱۳۸۸). جامعه‌شناسی فن‌آوری اطلاعات و

ارتباطات شهری. تهران. واحد علوم تحقیقات تهران.

James, Philips; Fernando, Terrence; Hamilton, Andy and gurwell steve
James, et all. (2004). enhancing the pecision-making process in
urban spatial planing using advanced ICT.

OECD (2004); ICT and economic growth, Paris.

Odendaal, N. (2003). " Information and communication technology and
local government: understanding the difference between cities in
developed and emerging economies". Computers, Environmentand
Urban Systems s, 27, 585-607.