

بهبود کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد (مطالعه موردی : شهرداری بندرعباس)

علی هاشمی نیا^۱، علی مصلی نژاد^۲، حسام زمانی^۳

۱- کارشناس ارشد، مدیریت بازرسی، شهرداری بندرعباس، بندرعباس، ایران.

۲- کارشناس، مدیریت بازرسی، شهرداری بندرعباس، بندرعباس، ایران.

۳- کارشناس ارشد، مدیریت بازرسی، شهرداری بندرعباس، بندرعباس، ایران.

چکیده

بازرسی و بازخورد بخش مهمی از اقدامات عملکردی موثر می باشد که می تواند کیفیت خدمات در شهرداری ها را بهبود دهد. این پژوهش به بررسی بهبود کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان و مدیران شهرداری بندرعباس به تعداد ۱۰۲۰ نفر است و نمونه آماری شامل ۲۷۹ نفر از می باشد که به شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق پرسشنامه های استاندارد بوده که روایی و پایایی آنها به تأیید رسیده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها و انجام معادلات ساختاری از نرم افزار Smart PLS3 استفاده شده است. تحلیل مدل و انجام معادلات ساختاری نشان داد که کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد تاثیرگذار است.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، شهرسازی، بازرسی، شهرداری بندرعباس، مدیریت منابع انسانی.

مقدمه :

در دهه های اخیر تحولات وسیعی در نحوه مدیریت شهری در چارچوب های جدید مدیریتی و حکمرانی رخ داده است. نظام بازرسی در شهرداری ها، به دلیل ارتباط مستقیم آن با سلامت اداری، عملکرد کارا و اثربخش، همچنین رضایت مندی شهروندان، از اهمیت و اعتبار خاصی برخوردار است. از همین رو، برخورداری از نظام بازرسی منسجم، کارآمد، شفاف و پاسخگو از اهمیت ویژه ای برخوردار است. برای دستیابی به نظام کارآمد بازرسی در شهرداری ها متناسب با اقتضائات بومی شهرداری های کلان شهرهای ایران، در گام نخست باید آیین نامه ای برای نظام بازرسی جامع تنظیم شود تا به صورت علمی و کاربردی به تشریح ماهیت، نقش، مسئولیت ها، موقعیت و اختیارات بازرسی در شهرداری و خطوط کلی حیطه فعالیت کار بازرسی داخلی بپردازد (گرگانی و مقیمی، ۱۳۹۷).

با پیشرفت سریع جوامع و رشد فن آوری های اطلاعاتی، مباحث جدیدی در حوزه شهرداری ها مطرح شده است که استقرار آن ها در مقیاس جهانی و حتی ملی و منطقه ای، می تواند موجب تسریع در پیشرفت مادی و معنوی شهروندان و نیز صرفه جویی در وقت و هزینه ها شود. اصولاً ارائه خدمات فراگیر به شهروندان به صورت متمرکز در یک شهر با تحقق شهرداری الکترونیک میسر می گردد. از آنجا که هدف مدیریت شهری کنترل، هدایت و توسعه همه جانبه و پایدار شهر است و این امر با مشارکت شهروندان محقق می گردد لذا شهرداری الکترونیک بستری را فراهم می کند تا ارائه خدمات مورد نیاز به شهروندان با حداکثر کارایی محقق گردد (رینالدی^۱، ۲۰۱۶).

وجود بیش از ۶۰ درصد از جمعیت کشور در شهرها، بالاتر بودن نرخ رشد جمعیت شهری نسبت به نرخ رشد جمعیت ملی و اختصاص درآمد بسیار بالایی از ارزش افزوده و اشتغال کشور به شهرها، نشان از جایگاه اقتصاد شهری در ایران دارد. شهرداری به لحاظ ساختار تشکیلاتی، وظایف و عملکرد جایگاه خاصی را در تشکیلات اداری اجرائی کشور به خود اختصاص داده است به طوری که از یک سو به عنوان نهادهایی مستقل و عمومی، نه ماهیت سازمان های دولتی را دارد و نه از جایگاه و ساختار خصوصی برخوردار می باشد. توسعه خدمات شهری به مردم و انتظارات رو به افزایش شهروندان طلب می کند که با این پدیده رو به گسترش برخوردی شایسته به عمل آید. برای کاهش بسیاری از معضلات شهری از جمله ترافیک، آلودگی های زیست محیطی و هزینه های سنگین ناشی از تردهای غیر ضروری شهروندان کشور در آینده ای نه چندان دور باید خدمات شهرداری از طریق شبکه اینترنت و پایگاه های الکترونیکی این نهاد دریافت گردند. این اقدام خود یکی از گام هایی است که در مسیر ایجاد دولت الکترونیک نیز می تواند بسیار موثر باشد. شهرداری الکترونیک، سازمانی است که با بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری به صورت سریع، قابل دسترس و با امنیت بالا به شهروندان ارائه می کند. خدمات این شهرداری به صورت شبانه روزی و فارغ از محدودیت های زمانی و مکانی در شهر واقعی است. لذا شهرداری نیازمند سیستم یکپارچه ای است که با انعطاف پذیری بالا جهت تطبیق با نیازهای شهرداری ها تولید شده باشد تا به وسیله آن گزارش های پیچیده و جامعی از فرآیندهای اطلاعاتی شهرداری در حوزه های مختلف مالی، اداری، منابع انسانی، پشتیبانی و ... تهیه و بر پایه آن ها تصمیمات راهبردی در حوزه مدیریت شهری اتخاذ گردد. استفاده از ابزارها و فناوری های نوین باعث یکپارچه سازی و ایجاد تعامل بین نهادهای گوناگون شده و برای تحقق اهداف مدیران شهر، ایجاد ارزش می نماید. در این راستا استفاده از توانایی و اندیشه های بومی مدیریتی در کنار الگوبرداری از ارزش های آشکار شده فناوری های نوین و مدرن می تواند سازنده باشد (هلند^۲، ۲۰۱۵).

خامسی (۱۳۹۸) در مقاله ای به بررسی ارتقا کیفیت خدمات شهرداری ها با تحلیل عوامل پیش بینی کننده قصد استفاده از مدیریت منابع انسانی الکترونیکی مورد مطالعه: شهرداری های استان یزد به تحقیق پرداختند. تجربه جهانی استفاده از فناوری

^۱ . Rinaldi,

^۲ .Holland

اطلاعات و ارتباطات به ویژه فناوری وب و اینترنت در انجام فعالیتهای اداری و به خصوص حوزهی منابع انسانی و بهره‌مندی از مزایای آن در افزایش کارایی و اثربخشی در کشورهای مختلف، مشهود می‌باشد. با توجه به افزایش رقابت و حرکت شهرداریها به سوی الکترونیکی شدن، هدف از این تحقیق تبیین عوامل موثر بر قصد استفاده از سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی در آنها میباشد. جامعه آماری مربوطه را ۶۴ نفر از مدیران عالی و اداری و همچنین کارکنان واحد اداری تشکیل میدهد. پرسشنامه‌ی تحقیق به صورت محقق ساخته و بر اساس ابعاد تئوری رفتار برنامه ریزی شده طراحی و در میان تمامی افراد جامعه توزیع گشت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از مدلسازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد از میان ابعاد نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتار درک شده، تنها نگرش دارای تاثیر معنادار و مثبت بر قصد و پذیرش استفاده از مدیریت منابع انسانی الکترونیکی میباشد و ابعاد فوق به مقدار ۳۴ درصد از قصد استفاده از سیستم مورد بحث را پوشش میدهد. همچنین بر اساس آزمون تی-استیودنت ابعاد نگرش و قصد دارای وضعیت نسبتاً مطلوبی در میان جامعه تحقیق بوده و هنجار ذهنی و کنترل رفتار درک شده در وضعیت نامطلوبی قرار دارند. بر این اساس مدیران منابع انسانی شهرداریها، بایستی به منظور ترغیب و تشویق سازمان به استفاده از این سیستمها با برگزاری دوره‌ها و کارگاههای آموزشی ضمن آموزش و معرفی کاربرد مدیریت منابع انسانی الکترونیک به طراحی آن به صورت کاربرپسند و ساده اقدام نمایند. همچنین صابری فر (۱۴۰۲) در تحقیقی به بررسی تاثیر شاخص‌های قابلیت و کارکردی شهرداری در حضور و مشارکت شهروندان (نمونه موردی: شهرداری مشهد) پرداخت. بحث‌های زیادی درباره تنگناهای مالی شهرداری مطرح بوده و پیشنهاد بسیاری از محققان بر این است که شهرداری باید درآمد پایدار داشته‌باشد؛ اما واقعیت آن است که شهرداری نهادی خدماتی است و باید هزینه خدمات خود را از شهروندانی اخذ کند که از این خدمات بهره‌مند می‌شوند؛ بنابراین اگر شهرداری توانایی دریافت این هزینه‌ها را ندارد، این فرض مطرح است که ممکن است نقصی در سیاست‌گذاری‌ها یا کارکردهای این نهاد وجود دارد. به همین منظور، این بررسی قصد داشت فرضیه وجود سیاست‌گذاری و وضعیت کارکردی شهرداری را به آزمون بگذارد. روش این بررسی از نوع توصیفی و تحلیلی بوده و داده‌های مورد نیاز از ۱۵۰ نفر از کارشناسان حوزه برنامه‌ریزی شهری گردآوری شد. داده‌های گردآمده با استفاده از آزمون تی تک‌نمونه‌ای، آزمون فریدمن و همچنین روش تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با استفاده از روش حداقل مربعات معمولی (PLS) تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین کارکرد و کیفیت سیاست‌های تدوین‌شده و همچنین شاخص‌های قابلیت و عملکردی شهرداری مشهد، رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است؛ اما چون کیفیت و کارکرد سیاست‌های طراحی‌شده در سطح مناسبی قرار ندارد، شاخص‌های قابلیت و کارکردی دچار ضعف اساسی بوده و همین عامل در ناکامی شهرداری در کسب هزینه خدمات ارائه‌شده به ساکنان اثرگذار بوده و شهروندان این نهاد را نه یک نهاد خدماتی که سازمانی حاکمیتی قلمداد می‌کنند. تا این اختلال مرتفع نشود، شهرداری همچنان مجبور است از شیوه‌هایی کسب درآمد کند که علاوه بر ناپایداری بودن، مشکلات زیادی را برای شهر و شهروندان ایجاد می‌کند.

شهرداری‌ها با استفاده از مجموعه‌ای از نرم افزارها و بسترهای ارتباطی مناسب شکل می‌گیرد و شهروندان ارتباط خود را با آن از طریق یک وب سایت یا پورتال برقرار می‌کند. با توجه به اینکه یکی از مهم ترین اهداف و شعارهای شهرداری الکترونیکی دسترسی شهروندان به کلیه خدمات در کلیه ساعات شبانه روز می‌باشد پورتال به عنوان یک درگاه الکترونیکی واحد و جامع امکان دسترسی به قوانین، دستورالعمل‌ها، اطلاعات و خدمات مورد نیاز شهروندان را به صورت شبانه روزی فراهم می‌کند. شهروندان از طریق این درگاه قادرند کلیه امور مرتبط با شهرداری از جمله دریافت مجوزهای تغییر، اصلاح و ساخت و ساز، نقشه‌های الکترونیکی شهرداری، پرداخت‌های الکترونیکی، مناقصات و مزایده‌های اینترنتی، پرداخت انواع عوارض نظیر درآمد، نوسازی، شهرسازی، جرایم حذف پارکینگ و کلیه اطلاعات آماری را با امنیت و اثربخشی بالا انجام دهند. همچنین با استفاده از کیوسک‌های الکترونیکی امکان ارائه خدمات شهرداری به شهروندان می‌گردد. این کیوسک‌ها امکاناتی از قبیل دسترسی به اینترنت و پست الکترونیکی را دارا بوده و توسط یک سیستم رایانه‌ای داخلی خدمات مورد نیاز شهروندان

را ارائه می کنند و به این ترتیب صرفه جویی در هزینه و زمان را سبب می شوند. از طرفی شهروندان با استفاده از قابلیت خدمات پیام کوتاه تلفن های همراه می توانند از وضعیت ترافیک، اورژانس و موارد دیگر آگاهی پیدا نمایند. بهره مندی از ارزش های تجربه شده در شهرهایی که با موفقیت به سمت الکترونیکی شدن پیش رفته اند زمینه سازی برای الگوبرداری و دستیابی به مدل مناسب برای مدیریت شهری خواهد بود. با استقرار سیستم های یکپارچه در شهر از فعالیت های موازی جلوگیری می شود و تمام فعالیت ها تحت نظارت یک مدیریت واحد صورت می گیرد. اکثر مشکلات مربوط به انجام امور اداری به دلیل یکپارچه نبودن و یا به عبارت دیگر پراکنده بودن پروسه های اداری می باشد. برای بهره گیری از مزایای یکپارچگی در شهرداری ها لازم است در تمامی سطوح مدیریتی و اجرایی و متناسب با ویژگی های هر سطح با استفاده از ابزارها و مکانیزم های خاص اقدام کرد. از طرفی زیرساخت های فناوری اطلاعات با عملیات مرکزی در کنار امکانات سخت افزاری و نرم افزاری لازم به کار به کار گرفته شوند. دولت نیز مشکلات توسعه اینترنت را به عنوان شاخص مهم پیشرفت فناوری اطلاعات برطرف نماید. لذا مهم ترین نیاز ما استقرار مدیریت علمی در کشور است که البته نیازمند بازنگری در دیدگاه موجود نسبت به پهنای باند و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد (مرگل^۱، ۲۰۱۹).

لذا در این مقاله به بررسی بهبود کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس می پردازیم.

ادبیات تحقیق:

اهداف شهرداری:

شهروندان همیشه انتظاراتی را از شهرداری دارند و این انتظارات شامل دسترسی به کلیه خدمات ارائه شده به صورت ساده و بدون محدودیت های درون سازمانی و بدون محدودیت های مکانی می باشد. بدیهی است که این انتظار بدون همکاری و هم راستایی واحدهای مختلف شهرداری در جهت ارائه خدمات مورد نیاز به شهروندان میسر نخواهد شد. مهم ترین اهداف شهرداری الکترونیک را در جهت ارائه خدمات بهینه به شهروندان را می توان در موارد ذیل خلاصه نمود: (صابری فر، ۱۳۹۹)

- حذف بوروکراسی و تبدیل آن به اطلاعات دیجیتال.
- توجه به ارتباطات الکترونیک.
- امکان تبادل نظرات شهروندان درباره عملکرد شهردار و شهرداری.
- پرداخت عوارض درآمد، شهرسازی، نوسازی و ... از طریق اینترنت.
- اطلاع رسانی به موقع در مورد قوانین و فعالیت های مربوط به شهر.

بدیهی است که تحقق شهرداری الکترونیکی دارای مزیت های بسیاری است. به عنوان مثال شهروندی که برای انجام کاری به شهرداری مراجعه می کند و با مسائلی نظیر سر کله زدن مدیران یا کارمندان مواجه می شود و یا وجود سیستم های نامنظم رویه های کاری و بوروکراسی باعث می شود تا انجام یک فعالیت اداری فرآیند ثابت و معینی را طی نکند. علاوه بر این مسائل در یک سازمان فیزیکی و واقعی هزینه های مختلفی نظیر هزینه پرسنلی (مثل حقوق کارمندان)، هزینه تدارکات (خرید لوازم)، هزینه های بالاسری (هزینه آب و برق)، هزینه های تأسیساتی (مانند هزینه های تعمیرات) و ... وجود دارد در حالی که در شهرداری الکترونیکی مراجعه کنندگان به جای مراجعه به محل فیزیکی شهرداری به محل مجازی آنها بر روی شبکه جهان گستر اینترنت مراجعه می کنند و تنها با وارد کردن آدرس وب سایت های مورد نظر به سایت آنها متصل شده و تمام کارهای

^۱.Mergel.

اداری خود را بدون هیچگونه واسطه ای انجام می دهند و اطلاعاتی از قبیل سوابق ملک اعم مجوزها و گواهی های صادره از طرف شهرداری، ضوابط و مقررات ساخت و ساز، میزان عوارض سالیانه، بدهی های معوقه ملک، طرحها و پروژه هایی که بر ملک تاثیر گذار خواهند بود را بدست آورند.

مراحل ایجاد شهرداری الکترونیکی:

شکل گیری و استقرار شهرداری الکترونیکی از الگوی دولت الکترونیکی تبعیت می کند و چهار مرحله را شامل می گردد: (هاشمی، ۱۳۹۷)

۱- مرحله پیدایش: این مرحله مرحله فرهنگ سازی بوده و ابزارها و خدمات ساده الکترونیکی در اختیار کاربران قرار می گیرد. احداث وب سایت اولین گام در این مرحله می باشد. اقدامات لازم در این مرحله عبارت است از:

-تهیه یک سند بالادستی و راهبردی جهت استقرار شهرداری الکترونیکی

-ارائه تسهیلات اینترنتی

-ایجاد ساختار مناسب تکنولوژیکی اطلاعات در وزارت کشور و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

-افزایش آگاهی عمومی شهروندان و کارکنان دولت به تسهیلات فناوری اطلاعات

-تربیت نیروی انسانی متخصص در فناوری اطلاعات

۲-مرحله ارتقاء: در این مرحله سازمان به گسترش خدمات خود برای عموم کاربران می پردازد، و منابع اطلاعاتی لازم را برای ارائه خدمات مناسب تقویت و ساختار دهی می کند. فعالیت های توسعه زیرساخت های شبکه ای و سخت افزاری برای ارائه خدمات بهتر در اولویت اجرایی قرار می گیرد. اقدامات لازم در این مرحله عبارت است از: (هاشمی، ۱۳۹۷)

- ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان

- تولید، توزیع و استفاده از اطلاعات الکترونیکی

- توسعه آموزش تخصصی به کارکنان دولت و آموزش های ویژه

- اصلاح نظام مدیریت شهری و رویه های سنتی

- ایجاد شبکه محلی و بین سازمانی دستگاه های اجرایی شهری، تجهیز و ارتقای سخت افزار و نرم افزار آن ها

۳-مرحله تعامل: در این مرحله کاربر تعامل آنلاین خود را با شهرداری آغاز می کند. برای ورود به این مرحله لازم است که زیرساخت های سخت افزاری و شبکه ای مطلوب باشند. در این مرحله تعامل به صورت خودجوش و بیشتر از طرف کاربر انجام می شود. در این مرحله موارد ذیل تحقق می یابد: (هاشمی، ۱۳۹۷)

- تعامل اطلاعاتی در بین دستگاه های اجرایی و شهروندان

- ایجاد سیستم های عمومی یکپارچه در سطح ادارات، سازمان ها و شرکت ها

- تعاملی کردن وب سایت ها

- تعامل اطلاعاتی در سطح ملی با دستگاه های دولتی و خصوصی

- تعامل اطلاعاتی با جامعه اطلاعاتی جهان به عنوان شهروندان هزاره سوم

۴-مرحله یکپارچه سازی: در این مرحله دامنه خدمات ارائه شده به شهروندان گسترش می یابد و خدمات متنوع تری عرضه می شود. با استفاده از یکپارچه سازی فرایندها می توان فرصتی برای مدیریت شهری جهت ارتقاء کیفی خدمات به شهروندان فراهم نمود. یکی از ویژگی های مهم شهرداری ها وجود پراکندگی جغرافیایی بخش های مختلف و نیز وجود سازمان ها و نهادهای وابسته می باشد که لازم است موضوع یکپارچگی هم درون سازمان ها و هم بین سازمان های مختلف بررسی شود. معمولاً مفهوم یکپارچگی در حوزه های فنی یعنی سیستم ها و بانک های اطلاعاتی مطرح می گردد ولی معمولاً ابعاد یکپارچه

سازی فراتر از این حوزه ها می باشد. به دلیل جهانی شدن اقتصاد و بازار و رقابتی شدن محیط کسب و کار، سازمان ها به یافتن راه حل های کسب و کار بهتر با ساختارهای انعطاف پذیر و قابل اطمینان تر نیاز دارند. بسیاری از ساختارهای سازمانی و تشکیلاتی توسط سیستم های اطلاعاتی که فرآیندهای کاری را به صورت مستقیم و یا غیر مستقیم در جهت رشد و ابقاء سازمان پشتیبانی می کنند بهبود یافته اند. با اداره مؤثرتر این فرآیندها سازمان ها می توانند از طریق کاهش هزینه، افزایش تولید و بهبود سرویس دهی مشتریان به مزیت های رقابتی دست یابند. در دو دهه گذشته گرایش خاصی به راه حلی متمرکز که فرآیندهای کاری را بهبود می دهند ایجاد شده است. این راه حل سازمانی عبارت است از ERP یا سامانه تخصیص منابع سازمان است که طیف وسیعی از فعالیت های مختلفی را که به بهبود عملکرد سازمان منتهی می شود در بر دارد.

طبق مطالعات صورت گرفته گرایش سازمان های ایرانی به استفاده از سیستم های یکپارچه روز به روز در حال افزایش است. در سازمان هایی نظیر شهرداری که دارای واحدهای سازمانی متعدد هستند، هماهنگی و مدیریت زمان و ارتباط بین منابع انسانی، بسیار مشکل می باشد. مدیر برای دریافت بازخوردها و نیز سایر داده ها و اطلاعات مرتبط از کلیه بخش های مؤسسه یا سازمان، نیازمند برقراری ارتباط با آنهاست. ERP. سیستم هایی مبتنی بر رایانه هستند که برای پردازش تراکنش های سازمان طراحی شده اند و هدف آن ها تسهیل برنامه ریزی تولید و پاسخ گویی به موقع به مشتریان در محیطی یکپارچه است. سیستم برنامه ریزی منابع سازمان موجب مکانیزه کردن تمام فرآیندها در هر واحد یا زیرمجموعه می شود، از این رو مدیران واحدهای مختلف شهرداری قادر می شوند گزارش های به موقعی از عملکرد و فعالیت های مختلف سازمان خود دریافت کنند. این سامانه با ایجاد زنجیره ای کاملاً یکپارچه بین کلیه واحدها و بخش های یک سازمان ضمن افزایش کارایی هریک از این بخش ها، قابلیت پاسخگویی آنی را نیز فراهم می کند. سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان کل فرآیند های سازمانی و بین بخشی را یکپارچه نموده و با استفاده از فن آوری اطلاعات، شبکه ای از نرم افزار و سخت افزارها را جهت ایجاد اتصال بین تمامی بخش های سازمان فراهم می کنند. عدم یکپارچگی اطلاعات در سازمان و مشکلات ناشی از آن، سازمان ها را به استفاده از سیستم یکپارچه سوق می دهد. مشکلاتی نظیر: (پوراحمد، ۱۳۹۲)

- ذخیره سازی اطلاعات تکراری در سیستم های پراکنده سازمان
- ورود مجدد اطلاعات موجود در سیستم ها
- تبدیل اطلاعات یک سیستم به منظور استفاده در سیستم یا سیستم های دیگر
- توسعه، بروزرسانی و رفع مشکلات برنامه های مختلف که با کدهای منسوخ شده توسعه یافته اند.
- برنامه نویسی برای ایجاد ارتباط بین سیستم های مختلف برای تبادل خودکار اطلاعات در بین آن ها.
- عدم وجود ارتباطات اثربخش بین واحدهای مختلف
- عدم دسترسی به اطلاعات مناسب در موقع مناسب که سبب تصمیم گیری های مهم مدیریت به صورت شهودی می شود.

برخی از اهداف یکپارچه سازی (فرآیندها، برنامه ها و داده ها) عبارتند از: (دشتی، ۱۳۹۸)

- استفاده از یک بستر مناسب برای استقرار شهرداری الکترونیکی و مدیریت مشارکت شهروندان .
- استفاده مناسب از قابلیت ها و ابزارها و تجهیزات فناوری اطلاعات در جهت پیاده سازی شهرداری الکترونیکی.
- دسترسی سریع به اطلاعات دقیق و صحیح و به روز با انجام تعاملات لازم بین نرم افزارها و داده ها.
- ایجاد یک پایگاه اطلاعاتی مطمئن برای انجام ممیزی های مختلف و ارزیابی عملکرد
- جلوگیری از افزونگی داده ها با کاهش تعداد دفعات وارد کردن داده ها
- امکان استفاده بهینه از کلیه فرآیندها و اجزاء مختلف سیستم ها.

فن آوری ERP موجب مکانیزه کردن تمام فرآیندها در هر واحد یا زیرمجموعه می شود، از این رو مدیران واحدهای مختلف

شهرداری قادر می شوند گزارش های به موقعی از عملکرد و فعالیت های مختلف سازمان خود دریافت کنند. با توجه به اینکه مدیریت منسجم و کارآمد بر منابع سازمانی یکی از ضرورت های مدیریت در شهرداریست، ERP با شفاف سازی عملکرد افراد در روندهای سازمان و با توانایی در اندازه گیری تأثیر عملکرد افراد در فرآیندها، دیدگاهی فرآیند نگر را در سازمان بسط می دهد و به این ترتیب جهت گیری افراد و بخش های مختلف سازمان به سمت اهداف سازمانی به شکل منسجم میسر خواهد شد. شهرهای الکترونیکی نرم افزار، سخت افزار و بستر مورد نظر را برای دسترسی شهروندان به پایگاههای داده خدمات دولتی و بخش خصوصی، به صورت شبانه روزی بر روی شبکه وب فراهم می آورند و از این طریق شهرداری ها بخش عمده ای از خدمات خود را به شهروندان ارائه می کنند. لذا برقراری برقراری سیستم های یکپارچه نظیر سیستم یکپارچه شهرسازی در شهرداری برای شفاف کردن نقش «شهر و شهروند» در راستای مدیریت شهری بسیار کارآمد بوده و کوشش ها و فعالیتهای دخیل در مدیریت شهری را به سمت بهره گیری بیشتر و سریعتر از ابزار فن آوری های نوین در عرصه خدمات رسانی که از اهداف اصلی شهرداری می باشد رهنمون، خواهد ساخت. (صابری فر، ۱۴۰۱)

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی تحلیلی و همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارمندان و مدیران شهرداری بندرعباس می باشد که تعداد آنها ۴۳۰ نفر می باشد. نمونه آماری این تحقیق بر اساس جدول مورگان ۲۰۲ نفر می باشد که به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند. جهت گردآوری داده ها از ابزار پرسشنامه های محقق ساخته استفاده شده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ها، ۰/۸۸ به دست آمده که در سطح بالا و مورد قبول می باشد. در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده ها از تحلیل مسیر و نرم افزار Smart PLS3 استفاده شده است.

یافته های پژوهش

بررسی آمار توصیفی مربوط به پرسشنامه های این پژوهش نشان می دهد که ۸۶/۷ درصد از پاسخگویان مرد و ۱۳/۳ درصد زن بوده اند. بنابراین، تعداد مردانی که در تکمیل پرسشنامه ها مشارکت داشته اند، بیشتر از زنان بوده است. همچنین، ۱۸/۲ درصد در بازه سنی ۲۵ الی ۳۵ سال، ۵۲/۲ درصد در بازه سنی ۳۶ الی ۴۵ سال، ۲۸/۱ درصد در بازه سنی ۴۶ الی ۵۵ سال، و ۱/۵ درصد دارای سن ۵۵ سال به بالا بوده اند. بنابراین، بیشتر پاسخگویان در بازه سنی ۳۶ الی ۴۵ سال قرار داشته اند. همچنین، از نظر میزان تحصیلات، ۱ درصد از پاسخگویان دیپلم، ۱۶ درصد دارای مدرک تحصیلی کاردانی، ۳۱ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و ۵۰ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و ۱ درصد دارای مدرک دکتری بوده اند. بنابراین، بیشتر پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده اند. همچنین، از نظر وضعیت استخدامی ۸۴/۲ درصد رسمی، ۳/۹ درصد پیمانی، و ۰/۵ درصد قراردادی بوده اند. بنابراین، بیشترین تعداد پاسخگویان دارای وضعیت استخدامی رسمی بوده اند.

در بخش آمار استنباطی، قبل از آزمون فرضیات و برآورد مدل تحقیق، برازش و نیکویی مدل باید مورد ارزیابی قرار بگیرد. برای ارزیابی برازندگی الگوی معادلات ساختاری از چند شاخص استفاده می شود. یکی از شاخص های مورد استفاده، شاخص مجذور کای (X^2) است که یک شاخص برازندگی مطلق مدل به حساب می آید و هر چه از صفر بزرگ تر باشد برازندگی مدل کمتر است. وقتی حجم نمونه برابر ۷۵ تا ۲۰۰ باشد، مقدار مجذور کای (X^2) یک اندازه معقول برازندگی می باشد. یکی از شاخص های مورد نظر در الگوی معادلات ساختاری، شاخص نیکویی برازش (GFI) است که مقادیر آن بین صفر و یک متغیر است و هر چه به یک نزدیک تر باشد برازش بیشتری دارد. همچنین، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده ($AGFI$) یک سنجه کلی برازندگی است و تعداد درجات آزادی را به حساب می آورد. وقتی این شاخص برابر ۰/۸۵ یا بیشتر باشد، برازش الگو قابل قبول است و مقادیر نزدیک به ۰/۹۵ یک برازش خوب را نشان می دهد.

همانطور که نتایج جدول شماره ۱ نشان می‌دهد، مقدار کای اسکوئر ۰/۷۲ و شاخص نیکویی برازش ۰/۸۵ و برای شاخص برازندگی تطبیقی ۰/۹۳ می‌باشد. این اعداد نشان می‌دهد که مدل از برازش خوبی برخوردار است و قابل قبول می‌باشد.

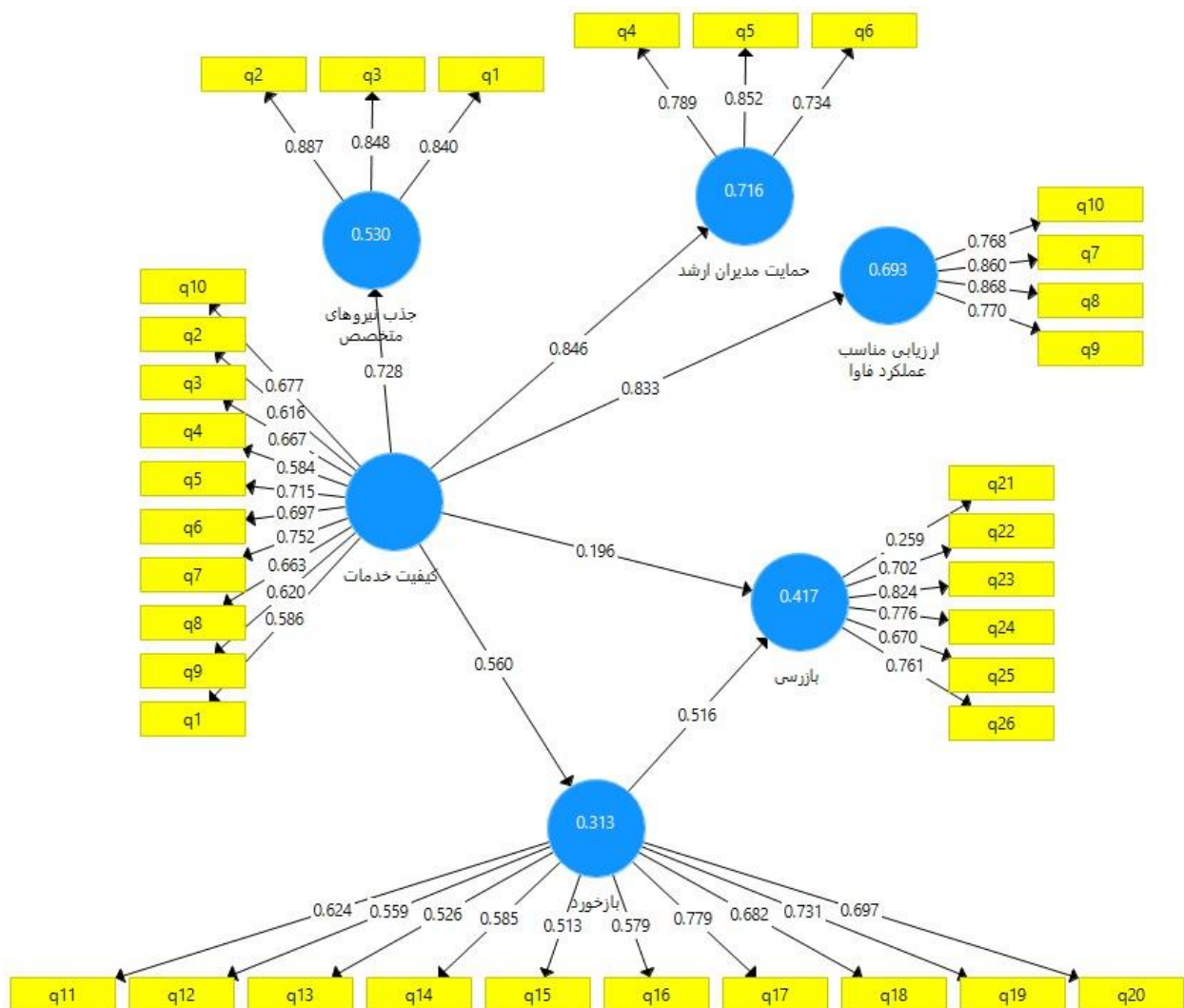
جدول ۱- مقیاس های برازش مدل

نتیجه	سطح قابل قبول	مقیاس
۰/۷۲	بالای ۰/۵	X^2
۰/۸۵	۰/۹۰ به بالا	شاخص نیکویی برازش GFI
۰/۹۳	۰/۹۰ به بالا	شاخص برازندگی تطبیقی CFI

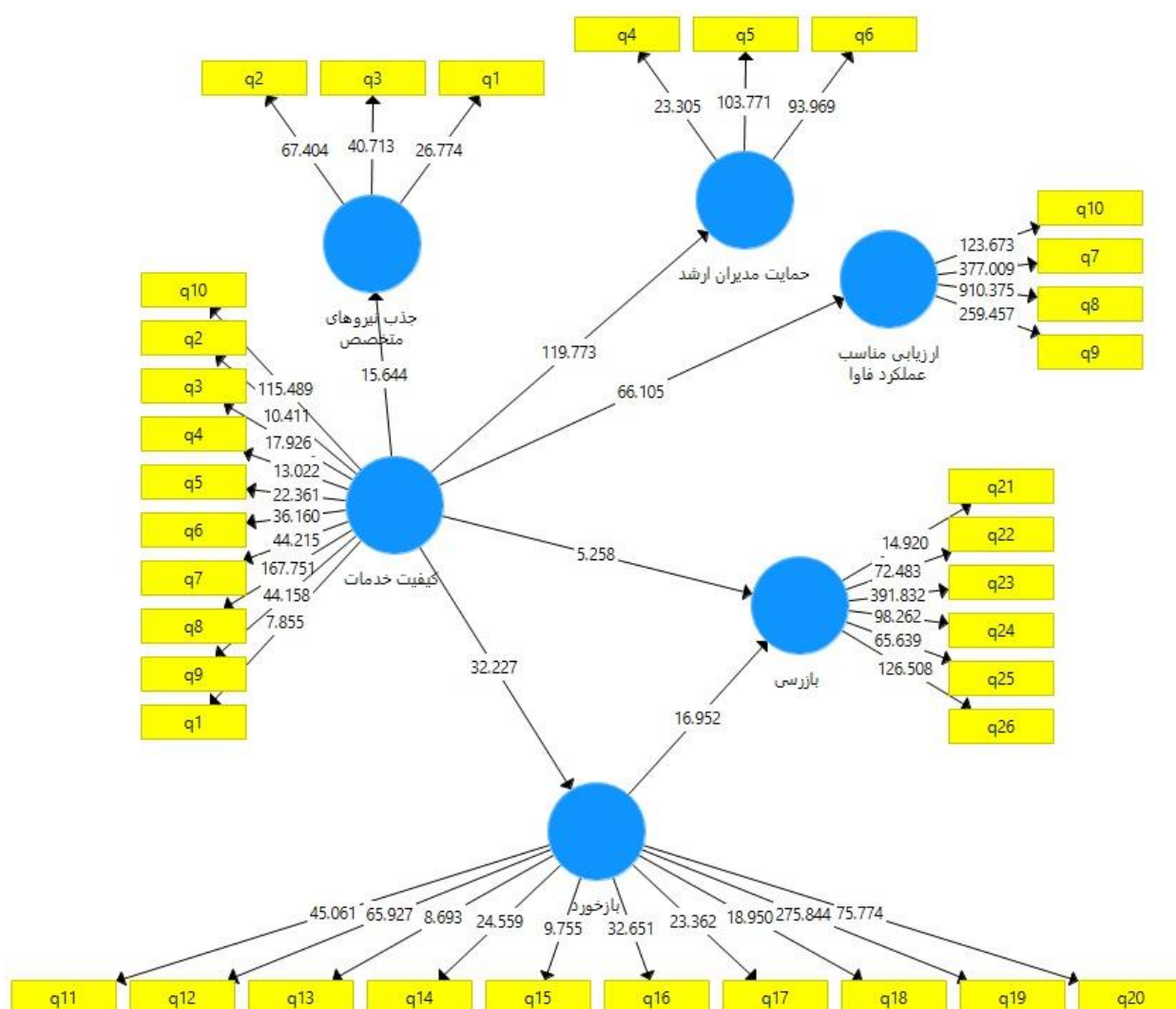
براساس ادبیات پژوهش، فرضیه‌های تحقیق به شرح ذیل تنظیم شده است:
الف- فرضیه اصلی:

ب- فرضیه های فرعی:
کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.

- ۱) جذب نیروهای متخصص در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.
 - ۲) ارزیابی مناسب عملکرد فاوا در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.
 - ۳) حمایت مدیران ارشد در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.
- در ادامه، با استفاده از ضرایب مسیر و سطح معنی داری آن‌ها و همچنین نتایج حاصل شده برای متغیرهای واسطه، فرضیه‌های تحقیق مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. نمودار شماره ۲ مدل را در حالت ضرایب مسیر نشان می‌دهد. اگر بار عاملی بیشتر از ۰/۴ باشد مورد تأیید است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۶، ۷۱). نمودار شماره ۳، مدل را در حالت معناداری نمایش می‌دهد. مقدار t -value معنی داری ضرایب مسیر مورد بررسی را نشان می‌دهد. اگر مقدار مورد نظر به ترتیب از ۱/۶۴، ۱/۹۶ و ۲/۵۸ بیشتر باشد، نتیجه می‌گیریم که آن فرضیه در سطوح ۹۰، ۹۵ و ۹۹ درصد تأیید می‌شود و مسیر و ضریب مسیر مورد نظر تأیید می‌گردد. در غیر این صورت، آن ضریب مسیر معنی دار نبوده و فرضیه مورد نظر رد می‌شود (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۶، ۷۱).



شکل (۱) مدل در حالت ضرایب مسیر



شکل (۲) مدل در حالت معناداری

همانطور که نتایج جدول شماره ۲ نشان می‌دهد، تمامی فرضیه‌ها مورد تایید می‌باشد.

جدول ۲- نتایج فرضیات تحقیق با توجه به تحلیل مدل معادلات ساختاری

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
پذیرش	۵/۳۲+۲۵۸/۲۲۷	۰/۵۶۰	کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.
پذیرش	۱۵/۶۶۴	۰/۵۳۰	جذب نیروهای متخصص در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.
پذیرش	۶۶/۱۰۵	۰/۷۱۶	ارزیابی مناسب عملکرد فاوا در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.
پذیرش	۱۱۹/۷۷۳	۰/۶۹۳	حمایت مدیران ارشد در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس تأثیر دارد.

نتیجه گیری:

هدف این پژوهش به بررسی بهبود کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد در شهرداری بندرعباس است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان و مدیران شهرداری بندرعباس به تعداد ۱۰۲۰ نفر است و نمونه آماری شامل ۲۷۹ نفر از می باشد که به شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه‌های استاندارد بوده که روایی و پایایی آنها به تأیید رسیده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و انجام معادلات ساختاری از نرم افزار Smart PLS3 استفاده شده است. تحلیل مدل و انجام معادلات ساختاری نشان داد که کیفیت خدمات در شهرداری ها از طریق بهبود بازرسی و بازخورد تأثیرگذار است. با توجه به این که شهرداری نزدیکترین نهاد به مردم در زمینه ارائه خدمات عمومی و رفاهی است لذا با توسعه شهرداری الکترونیک زمینه ایجاد مدیریت یکپارچه شهری و در نهایت کوچک سازی دامنه فعالیت های دولت فراهم می شود و می توان انتظار داشت که این قبیل نهادها در قبال عملکرد خود احساس مسئولیت بیشتری داشته باشند. بر همین اساس کارشناسان، مدیران و سیاستگذاران شهرداری های کشور باید به وسعت، کارایی و اهمیت دستاوردهای حاصل از به کارگیری صحیح و اصولی این گونه فناوری ها توجه بیشتری نموده و در جهت بکارگیری آن ها عزم جدی تری داشته باشند. علی رغم این که سالیان متمادی از روند توسعه فناوری اطلاعات در کشورهای توسعه یافته می گذرد و در عصر کنونی کشورهای توسعه یافته پروژه الکترونیکی شدن شهرها را به طور کامل طی کرده اند اما در اکثر کشورهای در حال توسعه مانند ایران هیچ روند منظم و منسجمی برای پیاده سازی پروژه هایی با این اهمیت وجود نداشته است. عامل اصلی این کاستی ها، پایین بودن سطح آمادگی الکترونیکی جامعه برای پذیرش و استفاده از فناوری های نوین اطلاعات است. یکی از بهترین راهکارها جهت تسریع توسعه شهرهای الکترونیکی در کشور دخالت دادن بیش از پیش بخش خصوصی در توسعه شهرهای الکترونیکی و کاربردهای آن در کشور می باشد. لذا در راستای تحقق سیاست‌های کلی اصل ۴۴، با تکثیر و توزیع امکانات شرکتها و سازمان های دولتی در این حوزه بین شرکت های بخش خصوصی، می‌توان امیدوار بود تا افق های تازه ای در راه توسعه فناوری های نوین باز شود. از طرفی برگزاری کنفرانس ها و سمینارهای مختلف برای معرفی دستاوردهای جدید و مطالعه و بررسی دستاوردهای بکارگیری این تکنولوژی ها در سایر نقاط جهان و استفاده از نقطه نظرات کارشناسان امر در این حوزه بسیار مؤثر و سازنده خواهد بود.

با توجه به فرضیه اصلی پیشنهاد می‌گردد که:

- (۱) مسئولان شهرداری بندرعباس در خصوص شناسایی میزان ریسک‌پذیر بودن کارکنان خود اطلاعات کافی جمع‌آوری کنند و به این توانایی جهت دهی مثبت بدهند.
- (۲) بستر لازم جهت رشد و ارتقای هوش کارکنان ایجاد گردد.
- (۳) مدیران شهرداری بندرعباس، ریسک‌پذیری در حوزه کارمندان را مورد توجه قرار دهند و زمینه را برای فعالیت آنها فراهم آورند.

باتوجه به تأیید فرضیه فرعی اول پیشنهاد می‌گردد که:

- (۱) عوامل ریسک‌پذیری کارکنان در راستای اهداف شهرداری بندرعباس تقویت گردد.
 - (۲) جهت رشد سرمایه اجتماعی در کارکنان شهرداری بندرعباس، کار تیمی و گروهی تقویت شود.
- باتوجه به تأیید فرضیه فرعی دوم پیشنهاد می‌گردد که:

- (۱) زمینه رشد و ارتقای کارکنان در راستای سرمایه اجتماعی تقویت گردد.
 - (۲) میزان رشد سرمایه اجتماعی و کار تیمی کارکنان در ارتقای شغلی آنها مورد توجه قرار گیرد.
- باتوجه به تأیید فرضیه فرعی سوم پیشنهاد می‌گردد که:

- (۱) آموزش مهارت‌های ارتباطی در جهت ارتقاء و رشد سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری بندرعباس صورت پذیرد.
- (۲) آموزش جامع ارائه طرح‌های ریسک‌پذیری به کارکنان شهرداری بندرعباس جهت استفاده مفید و منطقی از قدرت ریسک‌پذیری کارکنان، انجام شود.

منابع:

- پوراحمد، احمد؛ مهدیان بهنمیری، معصومه؛ مهدی، علی. (۱۳۹۲). تحلیلی بر عوامل عدم تحقق مدیریت واحد شهری از دیدگاه قوانین موجود، اقتصاد و مدیریت شهری (انجمن اقتصاد شهری ایران)، دوره اول، شماره ۲، صص ۵۰.
- خامسی میبدی، محمدحسن، ۱۳۹۸، ارتقا کیفیت خدمات شهرداری ها با تحلیل عوامل پیش بینی کننده قصد استفاده از مدیریت منابع انسانی الکترونیکی مورد مطالعه: شهرداری های استان یزد، ششمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مهندسی عمران، معماری و مدیریت شهری و پنجمین نمایشگاه تخصصی انبوه سازان مسکن و ساختمان استان تهران.
- دشتی، علی. (۱۳۹۸). جایگاه حقوقی و تعاملات قانونی شوراهای اسلامی محلی در نظام حقوقی و سیاسی ایران، مجله تحقیقات حقوقی (دانشگاه شهید بهشتی)، دوره ۱۲، شماره ۴۹، صص ۵۵۳-۵۱۳.
- صابری فر، رستم. (۱۴۰۲). بررسی تاثیر شاخص‌های قابلیت و کارکردی شهرداری در حضور و مشارکت شهروندان (نمونه موردی: شهرداری مشهد). جغرافیا و آمایش شهری منطقه‌ای، doi: 10.22111/gaij.2023.44065.3072.
- صابری فر، رستم. (۱۳۹۹). تعیین و تشخیص عوامل مؤثر بر طراحی سازمان هوشمند برای مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهرداری مشهد)، پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری (دانشگاه تهران)، دوره هشتم، شماره ۲، صص ۴۶۷-۴۴۵.
- <https://doi.org/10.22059/jurbangeo.2020.299143.1245>

صابری فر، رستم؛ حسینی، عزت. (۱۴۰۱). تعیین مؤلفه‌های مؤثر بر مشارکت شهروندان در قالب نظریه دایره اجتماعی و اثر تماشاگر (نمونه موردی: شهر مشهد)، جغرافیا و آمایش شهری و منطقه‌ای (دانشگاه سیستان و بلوچستان)، دوره دوازدهم، شماره ۴۳، صص ۶۵-۹۰. <https://doi.org/10.22111/gaij.2022.39341.2949>

مقیم، سیدمحمد، و علیخان گرگانی، روح اله. (۱۳۹۷). چارچوبی برای تدوین آیین نامه نظام جامع بازرسی شهرداری های کلان شهرهای ایران. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۶(۱)، ۳۱-۶۵.

هاشمی، سید مناف. (۱۳۹۷). مجموعه قوانین و مقررات مالی، اداری و منابع درآمدی شهرداری‌ها، تهران: شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری.

Rinaldi, F. M. 2016, "From local development policies to strategic planning—Assessing continuity in institutional coalitions", *Evaluation and Program Planning*.

Mergel, I., Edelmann, N., Haug, N. 2019, "Defining digital transformation: Results from expert interviews", *Government Information Quarterly*, 36(4), 12-20 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

Improving the quality of services in municipalities through improved inspection and feedback(Case study: Bandar Abbas Municipality)

Ali Hasheminia

Senior Expert Inspection Management Bandar
Abbas Municipality Bandar Abbas Iran

Ali Moslinezhad

Expert, Inspection Management, Bandar Abbas
Municipality, Bandar Abbas, Iran.

Hessam Zamani

Senior Expert, Inspection Management, Bandar Abbas Municipality, Bandar Abbas, Iran

Abstract:

Inspection and feedback is an important part of effective performance measures that can improve the quality of services in municipalities. This research has investigated the improvement of service quality in municipalities through improvement of inspection and feedback in Bandar Abbas municipality. The statistical population of this research includes all the employees and managers of Band Abbas municipality in the number of 1020 people and the statistical sample includes 279 people who were selected by stratified random sampling. The tools of data collection in this research were standard questionnaires whose validity and reliability have been confirmed. Smart PLS3 software was used for data analysis and structural equations. Analyzing the model and carrying out structural equations showed that the quality of services in municipalities is effective through improving inspection and feedback.

Keywords:Service quality, urban development, inspection, Bandar Abbas Municipality, human resources management.