

شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در شهرداری‌ها

سید محمدباقر جعفری^{*}، حسن زارعی متین^۲، شهناز جوکار^۳

۱. استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران^{*}
۲. استاد دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران
۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی - سیستم‌های اطلاعاتی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران

پذیرش: ۹۵/۴/۱۹

دریافت: ۹۴/۱۱/۱۹

چکیده

حکمرانی الکترونیکی، بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها است که زمینه را برای مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری به صورت الکترونیکی فراهم می‌کند. با توجه به شکست طرح‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیکی که همراه با تحمیل هزینه‌های گزاف بوده، بررسی دقیق این حوزه ضروری است. شهرداری‌ها از جمله سازمان‌هایی هستند که با توجه به تعاملات گسترده با شهروندان برای پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیکی مناسب هستند. پژوهش حاضر به دنبال شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در شهرداری‌ها می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، مدیران و کارشناسان سیستم‌های خدمات الکترونیکی در شهرداری قم می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش جزء تحقیقات توصیفی - پیمایشی می‌باشد که برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان داد که در بین ارزش‌های شناسایی شده، ارتقای سطح خدمات براساس توسعه متوازن شهری، ارتقای امنیت شبکه اطلاعات و گسترش عدالت اجتماعی از طریق ارائه فرصت‌های برابر برای دسترسی به اطلاعات به صورت الکترونیکی از اولویت بیشتری برخوردار می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: خدمات الکترونیکی، حکمرانی الکترونیکی، دولت الکترونیکی، مشارکت الکترونیکی، دموکراسی الکترونیکی.



۱- مقدمه

با مطرح شدن جنبش مدیریت دولتی نوین، با عنوان انقلاب مدیریتی که در دهه ۱۹۹۰ در اکثر کشورهای توسعه یافته رخ داده به جای اداره امور ساده، بر شیوه‌های مدیریت حرفه‌ای، شامل کیفیت خدمات، مدیریت عملکرد و مدیریت ریسک تأکید شد [۱]. سیاستمداران سراسر جهان بسیاری از استراتژی‌های خود را بر پایه دولت مدرنیزه از طریق اتخاذ فناوری‌های جدید متمرکز کرده‌اند. هم‌پای این تحولات در کشورها و ایجاد پارادایم‌های نوین در مدیریت دولتی در سطح جهانی که با ظهور مدیریت دولتی نوین کامل شد، تغییرات بسیار سریع عصر تکنولوژی سبب گردید تا لزوم هماهنگ‌سازی میان این تغییرات و بهره‌مندی از مزایای تکنولوژیکی بیش از پیش مشخص شود [۲].

توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در حوزه‌های مختلف، حاصل قابلیت‌های فناوری اطلاعات است که امروزه با اقبال فراوان روبه‌رو شده است [۳]. یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین پیشروی دولت‌مردان و مدیران قرار می‌دهد، افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و مهندسی مجدد معماری دولت و امکان پاسخگوتر ساختن آن است. استفاده از مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات گفته شده در فرایند حکمرانی، موجب پیدایش واقعیتی به نام دولت الکترونیکی شده است که پیشنیاز حکومت بر جوامع اطلاعاتی می باشد. دولت الکترونیکی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود مدیریت بخش عمومی بوده و محبوبیت فزاینده‌ای یافته است. دولت الکترونیکی ابزار قدرتمندی است که باعث ارائه بهتر خدمات عمومی، کاهش زمان انتظار و بهبود اثربخشی - هزینه، افزایش بهره‌وری و بهبود شفافیت و پاسخگویی شده و ارتقای توانایی دولت در انجام فعالیت‌های کلیدی را موجب می شود [۴]. پیشرفت‌های اخیر در دولت الکترونیکی تنها به کشورهای توسعه یافته محدود نمی شود. نمونه‌های بسیاری از دولت‌های در حال توسعه که مقدمه دولت الکترونیکی را چیده‌اند، در منطقه آسیا و اقیانوسه وجود دارند که از جمله می‌توان هند، سریلانکا، تایلند و فیلیپین را نام برد [۵]. از طرف دیگر حکمرانی الکترونیکی، واژه‌ای است که بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها است که زمینه را برای مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری فراهم کرده و بیانگر این واقعیت است که حکمرانی متعلق به مردم است و توسط مردم شکل می‌گیرد. بنابراین، دولت‌ها در سراسر جهان در حال سرمایه‌گذاری فزاینده‌ای در ارائه

اطلاعات و خدمات به شهروندان بر اساس حکمرانی الکترونیکی هستند [۶] چرا که رشد سریع تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT) در دو دهه گذشته جنبه‌های گوناگون زندگی، کسب و کار و حکومت‌داری را متحول کرده است و باعث به‌وجود آمدن فرصت‌ها و چالش‌هایی برای دولت‌ها در سراسر جهان شده است [۷]. ولی با توجه به شکست طرح‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیکی همراه با تحمیل هزینه‌های گزاف در کشورهای مختلف، شایسته است که مطالعاتی در این حوزه به‌طور جامع انجام گیرد. مشکلات عدیده اقتصادی، مدیریتی، زیرساخت و دانش فناوری اطلاعات در کشورهای در حال توسعه و توجه بیش از حد به مدیریت از بالا به پایین به جای مدیریت مشارکتی، باعث شد که بسیاری از مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیکی جوابگو نباشند [۸]. در این اواخر مطالعات زیادی جهت لزوم استقرار دولت الکترونیکی و در پی آن حکمرانی الکترونیکی انجام شده است ولی چیزی که مورد غفلت واقع شده است، پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیکی بر پایه نیازها و ارزش‌های شهروندان است، زیرا موفقیت حکمرانی الکترونیکی بر پایه نیازها و ارزش‌های شهروندان به دست می‌آید. با این حال این اهداف، ارزش‌ها و نیازهای شهروندان کمتر در نظر گرفته شده است [۷، ص ۲]. بنابراین در نظر نگرفتن ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی از دیدگاه شهروندان و مدیران و کارشناسانی که با مردم در تعامل مستقیم هستند و تنها ارائه یک مجموعه ارزش‌ها و اولویت‌ها از جانب تصمیم‌گیرندگانی که در رأس سازمان‌ها هستند و پیاده‌سازی آن، باعث می‌شود که در بسیاری از موارد حکمرانی الکترونیکی موفقیت‌آمیز نباشد. در نتیجه اگر بخواهد حکمرانی الکترونیکی به‌طور موفق پیاده‌سازی شود و روابط دولت - شهروند پایدار بماند، باید به ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی از دیدگاه مدیران و کارشناسانی که با مردم در تعامل مستقیم هستند و نیازهای آنها را به‌خوبی می‌شناسند دقت کافی شده، تا در جهت بهبود هر چه بهتر روابط دوطرفه دولت - شهروند از طریق حکمرانی الکترونیکی عمل شود. با توجه به اینکه شهرداری‌ها از جمله سازمان‌هایی هستند که با توجه به تعاملات گسترده با شهروندان برای پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیکی مناسب می‌باشند، این پژوهش به بررسی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی از دیدگاه مدیران و کارشناسان خدمات الکترونیکی شهرداری‌ها پرداخته است. در نتیجه پژوهش حاضر به‌دنبال پاسخ به این سؤال است که ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی کدامند؟ و اولویت‌بندی این ارزش‌ها از دیدگاه کارشناسان و مدیران حوزه خدمات الکترونیکی در شهرداری‌ها چگونه



است؟ در ادامه این تحقیق، ابتدا به شناسایی ارزش‌های ذکر شده برای حکمرانی الکترونیکی از طریق بررسی ادبیات مرتبط پرداخته شده و سپس تأیید این ارزش‌ها به وسیله اطلاعات جمع آوری شده از جامعه آماری بررسی و اولویت‌بندی شده است.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- حکمرانی الکترونیکی

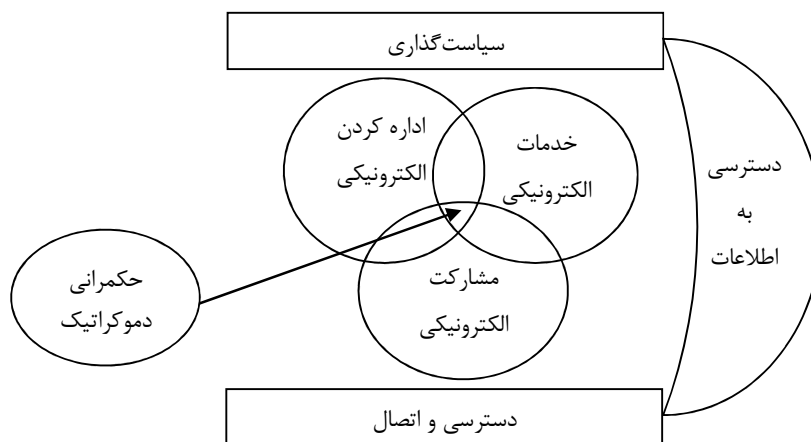
حکمرانی مفهومی وسیع‌تر از حکومت دارد و اذعان به این موضوع است که قدرت در درون و بیرون از اختیارات و نهادهای رسمی حکومت وجود دارد [۹]. هنگامی که حکمرانی الکترونیکی معرفی شد، هدف کاهش موانع دولتی، تسهیل بهره‌وری و قادرساختن خدمات دولتی که در دسترس‌تر باشند و افزایش کیفیت خروجی دولت بود. کیفیت خروجی اول از همه به اتوماسیون خدمات برای اشخاص حقیقی و حقوقی، سپس خطای انسانی که قرار است به حداقل برسد و کاهش فساد در بخش عمومی اشاره دارد [۱۰].

حکمرانی الکترونیکی، استفاده بخش عمومی از فناوری اطلاعات و ارتباطات با هدف بهبود ارسال خدمات و اطلاعات، تشویق مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری و پاسخگوتر، شفاف‌تر و مؤثرتر ساختن دولت است. از آن جایی که حکمرانی الکترونیکی می‌تواند سبب تغییری در روش ارتباط شهروندان با دولت و با یکدیگر شود، مفهوم گسترده‌تری از دولت الکترونیکی را در بر گرفته و به دنبال درگیرکردن، تواناکردن و قدرت دادن به شهروندان است [۱۱]. همچنین، حکمرانی الکترونیکی شامل دولت الکترونیکی همراه با مشارکت برخط ذینفعان در فرایندهای شکل‌دهی، بحث و اجرای خط‌مشی‌های عمومی است [۱۲].

یکی از جامع‌ترین تعریف‌ها در زمینه حکمرانی الکترونیکی به وسیله برنامه توسعه سازمان ملل متحد (UNDP) در سال ۲۰۱۰ ارائه شد (شکل ۱). براساس این تعریف سه عنصر اصلی حکمرانی الکترونیکی به این شرح است: ۱. اداره‌کردن الکترونیکی؛ ۲. ارائه خدمات الکترونیکی؛ ۳. مشارکت الکترونیکی.

بر طبق این تعریف «اداره‌کردن الکترونیکی»^۱، «ارائه خدمات الکترونیکی» و «مشارکت الکترونیکی» اجزای اصلی در حکمرانی الکترونیکی هستند که در صورت وجود سه عنصر محیطی دسترسی به آی سی تی و اتصال، محیط سیاست‌گذاری و مقررات و دسترسی به

اطلاعات شرایط ایجاد یک حکمرانی دموکراتیک را در جامعه ایجاد خواهند کرد [۷، صص ۳-۴].



شکل ۱ حکمرانی الکترونیکی و ابعاد آن [۱۶]

۲-۲- اداره‌کردن الکترونیکی

به معنای سرمایه‌گذاری عمومی در آی سی تی برای ارتقای شفافیت و پاسخگویی در بین نهادهای عمومی در سطوح محلی و ملی و بهبود عملکرد آنها است. این عنصر به‌طور معمول با برنامه‌های اصلاح مدیریت عمومی و مدرنیزه‌کردن دولت در ارتباط است.

۲-۳- ارائه خدمات الکترونیکی

سرمایه‌گذاری عمومی در آی سی تی به منظور ارتقای کارایی و شفافیت نهادهای عمومی در ارائه خدمات عمومی در تمامی بخش‌ها است. این عنصر با برنامه‌های اصلاح مدیریت عمومی، حکمرانی محلی و دسترسی به عدالت مرتبط است.

۲-۴- مشارکت الکترونیکی

سرمایه‌گذاری عمومی در آی سی تی به منظور ارتقای تعامل بین نهادهای عمومی و شهروندان



در جهت بهبود سیاست‌گذاری و ارائه خدمات و فعالیت‌های عمومی است. این عنصر شامل سه سطح ارائه اطلاعات به شهروندان، مشاوره با شهروندان و گفتگو بین دولت و شهروندان است. این عنصر به طور معمول با برنامه‌های پاسخگویی عمومی، تقویت جامعه مدنی و تقویت سیستم پارلمانی و مجلس در ارتباط است.

۲-۵- عناصر محیطی حکمرانی الکترونیکی

۲-۵-۱- محیط سیاست‌گذاری و مقررات: سرمایه‌گذاری عمومی به منظور حمایت از ایجاد و پیاده‌سازی برنامه‌های توسعه آی سی تی، سیاست‌گذاری و تنظیم مقررات و قوانین حکمرانی الکترونیکی است.

۲-۵-۲- دسترسی به آی سی تی و اتصال

سرمایه‌گذاری آی سی تی در زیر ساخت‌های عمومی و خصوصی اطلاعات، اتصالات و تجهیزات به منظور استفاده بیشتر توسط مردم است.

۲-۵-۳- دسترسی به اطلاعات

سرمایه‌گذاری عمومی در آی سی تی به منظور ارتقای الکترونیکی کردن و پخش اطلاعات عمومی در بین تمامی مردم است.

۲-۶- شهرداری الکترونیکی

شهرداری الکترونیکی عبارت است از استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای متحول کردن شهرداری، دولت و ارگان‌های مرتبط که از این طریق هرچه قابل در دسترس، کارآمد و پاسخگو باشند. در واقع شهرداری الکترونیکی از فناوری برای انجام اصلاحات از طریق تقویت شفافیت، حذف فاصله و دیگر شکاف‌ها و توانمندسازی افراد برای مشارکت در فرایندهای سیاسی که بر زندگی آنان تأثیر می‌گذارد، استفاده می‌کند [۱۳] و به‌طور کلی 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. همچنین بیان شده است که شهرداری الکترونیکی، یکی از زیرگروه‌های دولت الکترونیکی است که در مقیاس کوچک‌تر در شهرها خدمات الکترونیکی را به شهروندان ارائه می‌دهد. شهرداری الکترونیکی شامل استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (از فکس گرفته تا وسایل ارتباطی پیشرفته) به منظور تسهیل در اجرای زندگی روزمره دولتی، (به‌خصوص بخشی از برنامه‌هایی در ارتباط با خدمات شهروندان) می‌باشد [۱۴].

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 امور اقتصادی به خاطر ۲۴ ساعته بودن ارائه خدمات اشاره کرد [۱۵].

۳- مرور تحقیقات انجام‌شده و شناسایی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی

با توجه به مرور ادبیات حکمرانی الکترونیکی و مقالات مرتبط در این حوزه و به‌خصوص با محوریت قراردادن سازمان ملل متحد [۱۶] از تعریف حکمرانی الکترونیکی، ارزش‌های شناسایی شده در همان سه‌بعدی که سازمان ملل متحد بیان کرده بود؛ یعنی بعد اداره‌کردن الکترونیکی، مشارکت الکترونیکی و ارائه خدمات الکترونیکی بخش‌بندی شدند. در ادامه برخی پژوهش‌هایی که ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی از آن استخراج گردیدند، بیان می‌شود.

قلی‌پور و پیران‌نژاد [۱۷] در مقاله خود با عنوان «ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک» درصدد بودند تا تأثیر دولت الکترونیکی بر نهادهای اولیه و همچنین تأثیر آن بر میزان اعتماد به دولت و دموکراسی در جامعه را تبیین کنند. یافته‌های تحقیق حاکی از وجود رابطه علی بین دولت الکترونیکی، میزان اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی است، به گونه‌ای که دموکراسی الکترونیکی به‌عنوان روشی برای حضور مستقیم و بدون واسطه مردم با عدالت و اعتماد پیوند دارد. در این پژوهش که تأثیر جنبه‌های دولت الکترونیکی که شامل مشارکت، امنیت، خدمت‌رسانی، محتوا و کاربری بودن دولت الکترونیکی بر ادراک از عدالت توسط مردم و در نتیجه آنکه احساس اعتماد مردم به



دولت را در پی دارد، بررسی شد. مطابق نتایج، با توجه به رابطه علی کارکرد مشارکت دولت الکترونیکی با سه بعد از ابعاد عدالت، توجه به عدالت برای افزایش اعتماد شهروندان به تکنولوژی اطلاعات در کشور ضروری است. مقیمی و اعلایی اردکانی [۴، صص ۶-۷] در پژوهشی با عنوان «سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن» نشان دادند استقرار دولت الکترونیکی به ارتقای پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ظرفیت‌سازی، شفاف‌سازی، نتیجه‌گرایی و ارتقای ارزش‌ها به‌عنوان شاخص‌های حکمرانی خوب منجر می‌شود.

جعفری و نور ازمان [۷، صص ۱۶-۲۱] پژوهشی با عنوان «کشف ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی از شهروندان» انجام دادند که در این پژوهش مطابق با تعریف سازمان ملل متحد ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی با استفاده از روش (VFT)^۲ کشف شدند. نتیجه آن پژوهش، فهرستی از ۱۳۰ ارزش، شامل ۳۲ ارزش اساسی و ۹۸ ارزش وسیله‌ای برای رسیدن به ارزش اساسی از ارزش‌های شهروندان به حکمرانی الکترونیکی بود. این ارزش‌ها می‌توانند به‌عنوان ارزش‌های بالقوه شهروندان از حکمرانی الکترونیکی در نظر گرفته شوند.

تانگ و پرومال [۱۸] در پژوهشی به تجزیه و تحلیل و شناسایی ویژگی‌ها و ارزش‌های خاص حکمرانی الکترونیکی می‌پردازند و استدلال می‌کنند که ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی بسیار والاتر از ارزش‌ها در تجارت الکترونیکی است. حکمرانی الکترونیکی اهداف مختلف یک حکومت مؤثر را دارد. این اهداف مربوط به تحقق طیف وسیعی از ارزش‌های ذاتی فراتر از کارایی است، مانند اشاعه تعاملی قوانین، بهبود دسترسی به عدالت، دسترسی به شفافیت، دموکراسی الکترونیکی در قانون‌گذاری و حاکمیت قانون است و یکی از زمینه‌های حکمرانی الکترونیکی را که در آن ارزش‌ها واضح و آشکار هستند، زمینه قانونی می‌دانند.

پس از بررسی نظام‌مند ادبیات موضوع و مطالعات گسترده کتابخانه‌ای، ارزش‌های شناسایی‌شده حکمرانی الکترونیکی به صورت جدول ۱ خلاصه شد.

جدول ۱ ارزش‌های شناسایی شده حکمرانی الکترونیکی

| منبع | ارزش | بعد |
|------|---|------------------------------|
| [۲۰] | ارتقای تعامل با کسب‌وکارها و صنعت | اداره‌کردن الکترونیکی |
| [۱۸] | اشتراک‌گذاری شبکه اطلاعات بین شهرداری و شهروندان | |
| [۷] | تماس مستقیم بین مسئولان و عموم مردم | |
| [۷] | حداکثرکردن پاسخگویی شهرداری در زمینه وظایف و مسئولیت‌های شهرداری | |
| [۷] | حداکثرکردن پاسخگویی شهرداری در زمینه ساختارها و فرایندهای شهرداری | |
| [۷] | حداکثر کردن شفافیت نقش‌ها و مسئولیت‌های شهرداری | |
| [۷] | حداکثر کردن شفافیت ساختارها و فرایندهای شهرداری | |
| [۷] | کاهش فساد اداری | |
| [۷] | حداکثرکردن تخصیص خدمات براساس قوانین | |
| [۱۴] | حداکثرکردن ارائه اطلاعات با کیفیت | |
| [۵] | ارائه فرایندهای دیجیتال‌شده و باز مهندسی شده | |
| [۷] | کاهش بار مسئولیت اداری | |
| [۷] | اتربخشی نقش‌ها و وظایف | |
| [۲۱] | هم‌راستا شدن با روند جهانی در ارائه خدمات | |
| [۲۱] | سهولت انتشار اطلاعات بین شهرداری و دیگر سازمان‌ها | ارائه خدمات الکترونیکی |
| [۷] | نمایش اطلاعات به‌روز و دقیق برای عموم مردم | |
| [۲۱] | تسریع و تنوع در ارائه اطلاعات | |
| [۷] | حداکثرکردن یکپارچگی اطلاعات | |
| [۷] | حداکثرکردن اعتبار و اطمینان اطلاعات | |
| [۷] | تسهیل‌کردن انتخاب اطلاعات و خدمات | |
| [۷] | حداکثرکردن کنترل بر دریافت خدمات | |
| [۵] | ارائه اطلاعات در زمینه خدمات ارائه شده | |
| [۲۱] | حداکثرکردن دقت تراکنش‌ها | |
| [۲۱] | بهبود ارائه موثق خدمات | |
| [۷] | حداکثرکردن ارزش افزوده خدمات | |
| [۷] | ایجاد امکان درج شکایت و نظرسنجی از خدمات | |
| [۲۱] | بهبود زمان پاسخ به ارائه خدمات | |
| [۷] | ارائه خدمات شخصی‌سازی شده به شهروندان | |



ادامه جدول ۱

| منبع | ارزش | بعد |
|------|--|-------------------|
| [۵] | حداقل زمان در پرس و جوها و رسیدگی به شکایات | |
| [۷] | حداقل کردن ارتباط مستقیم با شهرداری برای دریافت خدمات | |
| [۷] | ارائه خدمات به شهروندان به صورت پیشخوان | |
| [۲۱] | حداقل کردن انواع کانال های ارائه خدمت | |
| [۲۱] | ارائه خدمات ۲۴ ساعت و هفت روز هفته | |
| [۲۱] | اطمینان حفاظت از حریم خصوصی | |
| [۲۱] | ممانعت از حملات الکترونیکی | |
| [۷] | ممانعت از سوء استفاده از اطلاعات شهروندان | |
| [۷] | حداقل کردن نشر اطلاعات شخصی | |
| [۷] | امنیت سرور و افشای اطلاعات به شخص ثالث | |
| [۷] | ایجاد امکان شکایت کردن الکترونیکی | |
| [۷] | ایجاد امکان نظرسنجی آن لاین | |
| [۷] | دریافت پیشنهادات شهروندان در مورد مسائل شهری | |
| [۷] | ایجاد امکان تالار گفتمان آن لاین در موضوعات شهری | |
| [۱۷] | ایجاد امکان دریافت الکترونیکی بازخور شهروندان از فعالیتهای شهرداری | |
| [۲۱] | ارائه بازخور شهرداری به شهروندان در مورد پیشنهادها | |
| [۴] | گسترش عدالت اجتماعی از طریق ارائه فرصت های برابر برای دسترسی به اطلاعات | مشارکت الکترونیکی |
| [۶] | اشاعه مؤثر قوانین | |
| [۱۴] | افزایش سهم مشارکت شهروندان در مسائل شهری | |
| [۶] | افزایش علاقه شهروندان برای مشارکت با شهرداری | |
| [۱۲] | قدرت بخشیدن به شهروندان برای مشارکت | |
| [۷] | ارائه اطلاعات شهرداری به شهروندان در قالب های الکترونیکی متنوع مانند فیلم، صوت و متن | |

۴- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، به دلیل اینکه از پرسشنامه در جهت شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی پرداخته است، براساس ماهیت و روش گردآوری داده‌ها، یک پژوهش توصیفی - پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری این پژوهش، مدیران و کارشناسان شهرداری قم که بیشترین تعامل را با شهروندان داشته و از طرف دیگر با سیستم‌های خدمات الکترونیکی در شهرداری قم آشنایی کامل دارند، می‌باشند. روش نمونه‌گیری غیرتصادفی و به صورت نمونه‌برداری هدفمند و از نوع قضاوتی است که در آن پرسشنامه به نه نفر از افرادی که به موضوع تحقیق و حکمرانی الکترونیکی در شهرداری قم آشنایی بیشتری داشتند، داده شد.

در این پژوهش از روش کتابخانه‌ای برای شناسایی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی و طبقه‌بندی شاخص‌ها در هر مؤلفه و مؤلفه‌ها در هر بعد استفاده گردید. به این صورت که در ابتدا با مطالعه مقالات مختلف در حوزه حکمرانی الکترونیکی و دولت الکترونیکی و همچنین بررسی پیشینه در این حوزه، در گام نخست مطابق تعریف سازمان ملل متحد، اداره‌کردن الکترونیکی، ارائه خدمات الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی به‌عنوان ابعاد در نظر گرفته شدند. سپس در گام دوم و سوم به مطالعه مقالات جهت شناسایی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی پرداخته شد. در گام چهارم و پنجم با درکی که از ارزش‌ها حاصل شد، مؤلفه‌ها مشخص و سپس کدگذاری شدند، به‌طوری که در بعد اداره‌کردن الکترونیکی ۴ مؤلفه، در بعد ارائه خدمات الکترونیکی ۶ مؤلفه و در بعد مشارکت الکترونیکی ۳ مؤلفه جای گرفت. در انتها به طبقه‌بندی شاخص‌ها در هر مؤلفه پرداخته شد.

از این رو برای بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش، شناسایی ارزش‌ها از اسناد و مدارک و مطالعات کتابخانه‌ای (منابع ثانویه) استفاده شد و برای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها برای اولویت‌بندی از روش پژوهش‌های میدانی (منابع اولیه) استفاده شده که ابزار کار ما پرسشنامه حضوری می‌باشد.

ارزش‌های شناسایی شده حکمرانی الکترونیکی - که شامل ۱۳ مؤلفه و ۵۰ شاخص بود - در قالب پرسشنامه خبرگان بین ۱۰ نفر از خبرگان آشنا به موضوع توزیع شید تا روایی محتوایی آن سنجیده شود. پرسشنامه حاضر دارای دو جدول بوده که نخست مؤلفه‌ها روایی



سنجی شدند و در جدول دوم شاخص‌ها مورد بررسی قرار گرفتند. در نهایت پس از جمع‌آوری نظرات خبرگان اصلاحات و تغییرات اعمال شد که در نتیجه مدل نهایی به ۳ بعد، ۱۰ مؤلفه و ۳۸ شاخص رسید. لازم به ذکر است که بیشتر این شاخص‌ها تنها از بعد نگارشی با نظر خبرگان اصلاح و بهبود یافتند. تعدادی از شاخص‌ها زیر ۷۵ درصد اتفاق نظر مطابق با نظر خبرگان بودند و حذف شدند. در نتیجه مؤلفه‌های ترویج مدیریت دولتی مدرن، حداکثرکردن سهولت خدمات و حداکثرکردن دسترسی به خدمات و همچنین شاخص‌های کاهش فساد اداری، ممانعت از سوء استفاده از اطلاعات شهروندان و اشاعه مؤثر قوانین حذف شدند.

۵- یافته‌های پژوهش

در این پژوهش پس از آنکه پرسشنامه خبرگان جمع‌آوری شد، با به‌کارگیری روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)^۲ مؤلفه‌ها و شاخص‌های مربوط به هریک از ابعاد حکمرانی الکترونیکی اولویت‌بندی شدند.

۶- اولویت‌بندی معیارها با استفاده از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی

AHP روشی است که در آن یک وضعیت پیچیده به بخش‌های کوچک‌تر آن تجزیه شده، سپس این اجزا در یک ساختار سلسله مراتبی قرار می‌گیرد. در این روش به قضاوت‌های ذهنی با توجه به اهمیت هر متغیر مقادیر عددی اختصاص داده، متغیرهایی که بیشترین اهمیت را دارند، مشخص می‌شوند، به عبارت دیگر ترتیب اولویت متغیرها تعیین می‌شود. به این ترتیب، به کمک AHP می‌توان مسائل پیچیده‌ای را که در برگیرنده عوامل متعدد هستند، درک نمود [۱۹]. حال با توجه به اینکه تعداد خبرگان در این روش ۹ نفر است، بنابراین ۹ ماتریس مختلف برای مقایسه معیارها وجود دارد. در روش فرایند تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی در ابتدا این ماتریس‌ها را به یک ماتریس واحد تبدیل می‌کنیم. به منظور ترکیب جداول مقایسات زوجی همه پاسخ‌دهندگان یکی از بهترین روش‌ها، استفاده از میانگین هندسی است. برای مؤلفه‌های تمامی ابعاد و شاخص‌های مؤلفه‌ها مقایسات زوجی انجام گرفت. سپس، نرخ سازگاری آنها محاسبه شد و اولویت مؤلفه‌ها در بعد و شاخص‌ها در مؤلفه مشخص شد. به علت طولانی‌بودن محاسبات، جدول مقایسات زوجی (جدول ۲) و وزن‌دهی (جدول ۳) برای مؤلفه‌ها، یک نمونه

شاخص‌های مؤلفه‌ها نشان داده شده است.

جدول ۲ ماتریس تلفیقی مؤلفه‌های بعد اداره‌کردن الکترونیکی

| تعامل شهروندان با شهرداری به صورت الکترونیکی | پاسخگویی شهرداری به شیوه الکترونیکی | ایجاد شفافیت در شهرداری به شیوه الکترونیکی |
|--|-------------------------------------|--|
| ۱ | ۱/۲۴۱۳ | ۰/۳۱۸۳ |
| ۰/۵۰۵۵ | ۱ | ۰/۶۳۱۰ |
| ۳/۱۴۱۱ | ۱/۵۸۴۶ | ۱ |

ماتریس مقایسات زوجی تلفیق نظرات خبرگان را با فرمول زیر نرمال‌سازی می‌کنیم:

$$r_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^m a_{ij}} \quad (\text{رابطه ۱})$$

و با گرفتن میانگین سطری، اوزان هر کدام از شاخص‌ها حاصل می‌شود.

جدول ۳ ماتریس بی‌مقیاس‌شده و اوزان مؤلفه‌های بعد اداره‌کردن الکترونیکی

| تعامل شهروندان با شهرداری به صورت الکترونیکی | پاسخگویی شهرداری به شیوه الکترونیکی | ایجاد شفافیت در شهرداری به شیوه الکترونیکی | اوزان |
|--|-------------------------------------|--|--------|
| ۰/۲۰۲۱ | ۰/۳۲۴۴ | ۰/۱۶۳۳ | ۰/۲۲۹۹ |
| ۰/۱۶۲۸ | ۰/۲۶۱۳ | ۰/۳۲۳۷ | ۰/۲۴۹۳ |
| ۰/۶۳۴۹ | ۰/۴۱۵۱ | ۰/۵۱۲۹ | ۰/۵۲۰۷ |



بنابراین، ایجاد شفافیت در شهرداری به شیوه الکترونیکی بیشترین اهمیت را در بعد اداره‌کردن الکترونیکی دارد.
همین مراحل برای شاخص‌های تکتک مؤلفه‌ها هم انجام گرفت که در نهایت اوزان شاخص‌ها در هر مؤلفه مشخص شد.

۷- محاسبه شاخص سازگاری

تقریباً تمامی محاسبات مربوط به AHP براساس قضاوت اولیه تصمیم‌گیرنده که در قالب ماتریس مقایسات زوجی ظاهر می‌شود، انجام می‌گیرد و هر گونه خطا و ناسازگاری در مقایسه و تعیین اهمیت مؤلفه‌ها و شاخص‌ها نتیجه نهایی به دست آمده از محاسبات را مخدوش می‌کند. به این منظور نرخ ناسازگاری به منظور اینکه تا چه حد می‌توان به نتایج حاصل از اولویت‌ها اعتماد کرد. در این قسمت نرخ سازگاری تنها برای دسته‌بندی مؤلفه‌ها بیان می‌شود که در جدول ۴ نمونه‌ای از آن آورده شده است.

جدول ۴ محاسبه نرخ سازگاری برای مؤلفه‌های بعد اداره‌کردن الکترونیکی

| مؤلفه | بردار مجموع وزنی | بردار سازگاری | شاخص سازگاری | نرخ سازگاری |
|--|------------------|---------------|--------------|-------------|
| تعامل شهروندان با شهرداری به صورت الکترونیکی | ۰/۷۰۵۲ | ۳/۰۶۶۵ | ۰/۰۳۰۴ | ۰/۰۵۲۴ |
| پاسخگویی شهرداری به شیوه الکترونیکی | ۰/۷۶۲۱ | ۳/۰۶۱۱ | | |
| ایجاد شفافیت در شهرداری به شیوه الکترونیکی | ۱/۶۳۸۱ | ۳/۱۴۵۹ | | |

با توجه به اینکه نرخ سازگاری محاسبه شده از مقدار ۱/۰ کمتر است، لذا می‌توان گفت مقایسات زوجی گروه در ماتریس تلفیقی مؤلفه‌های بعد اداره‌کردن الکترونیکی از سازگاری خوبی برخوردار و مدل در مؤلفه‌ها کاملاً معنی‌دار می‌باشد.

نرخ سازگاری برای مؤلفه‌های بعد ارائه خدمات الکترونیکی برابر با ۰/۰۲۷۷، برای مؤلفه مشارکت الکترونیکی ۰/۰۸۸۷ به دست آمد که هر دو کمتر از ۰/۱ است و نشان‌دهنده سازگاری مؤلفه‌های ابعاد ارائه خدمات الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی است. این مراحل برای همه مؤلفه‌ها و شاخص‌های هر مؤلفه اجرا شد. نتایج در ادامه بیان می‌شود.

۸- نتیجه‌گیری

حکمرانی الکترونیکی معنای وسیع‌تری نسبت به دولت الکترونیکی دارد. دولت الکترونیکی صرفاً الکترونیکی و سیستمی‌کردن تمام امور در سازمان‌های دولتی که بیشتر به منظور کارا تر بودن و کاهش هزینه‌های دولت است، می‌باشد ولی حکمرانی الکترونیکی بحث مشارکت و تعامل شهروندان با دولت را پیش می‌کشد. همچنین به ارائه خدمات به شهروندان به‌طور آسان و بدون مراجعه شهروندان به سازمان‌های دولتی توجه زیادی می‌کند. لذا حکمرانی الکترونیکی نگاه تازه‌ای به شهروندان دارد و توجه و اهمیت زیادی برای شهروندان قائل می‌باشد. بنابراین حکمرانی الکترونیکی شامل سه بعد اداره‌کردن الکترونیکی که بیشتر در جهت ارتقای شفافیت و پاسخگویی نهادهای عمومی و بهبود عملکرد آنهاست و ارائه خدمات الکترونیکی که در جهت کیفیت ارائه خدمات و شفافیت نهادهای عمومی در ارائه خدمات است، می‌باشد و بعد سوم که مشارکت الکترونیکی است به منظور ارتقای تعامل بین نهادهای عمومی و شهروندان در سیاست‌گذاری‌ها و اداره امور می‌باشد. لذا ارزش‌های شناسایی شده نیز در این سه بعد طبقه بندی شدند.

طبقه‌بندی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در این سه بعد با مطالعه‌ای که توسط جعفری و نورازمان [۷، ص ۱۳] صورت گرفته بود، مطابقت دارد. همچنین مطابق با تعریف اخیر سازمان ملل متحد از حکمرانی الکترونیکی نیز در تعریف به همین سه بعد اشاره شده است که برای هر یک از این ابعاد مؤلفه‌هایی به دست آمد و برای هر مؤلفه ابعادی نیز به دست آمد که از طریق تحلیل سلسله مراتبی اولویت ابعاد معرفی شد. جدول ۵ وزن‌ها و رتبه‌های مؤلفه‌های ابعاد اصلی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در شهرداری که در این پژوهش استخراج و اولویت بندی شده‌اند نشان می‌دهد. ارزش‌های گردآوری‌شده در پژوهش حاضر با ارزش‌هایی که از



حکمرانی الکترونیکی در مقاله سینق و شارما [۲۰] و همچنین با ارزش‌های تجارت اینترنتی کینی [۲۱] و ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در مقاله جعفری و نورازمان آمده است، مطابقت دارد.

همچنین نتایج نشان داد:

- در مؤلفه تعامل شهروندان با شهرداری از بعد اداره کردن الکترونیکی شاخص‌های اشتراک‌گذاری اطلاعات بین شهروندان (با وزن ۰/۴۳۶۹)، تماس الکترونیکی بین مسئولان و عموم مردم برای جلب مشارکت در تصمیم‌گیری مدیریت شهری (با وزن ۰/۳۴۴۸) و تعامل الکترونیکی با کسب و کارها و صنایع (با وزن ۰/۲۱۸۱)، به ترتیب در رتبه‌های اول تا سوم قرار دارند.

جدول ۵ وزن‌ها و رتبه‌های مؤلفه‌های ابعاد اصلی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در شهرداری

| رتبه در بعد | اوزان | مؤلفه | بعد |
|-------------|--------|--|------------------------|
| اول | ۰/۵۲۰۷ | ایجاد شفافیت در شهرداری به شیوه الکترونیکی | اداره کردن الکترونیکی |
| دوم | ۰/۲۴۹۳ | پاسخگویی شهرداری به شیوه الکترونیکی | |
| سوم | ۰/۲۲۹۹ | تعامل شهروندان با شهرداری به صورت الکترونیکی | |
| اول | ۰/۳۰۳۴ | اطمینان از امنیت | ارائه خدمات الکترونیکی |
| دوم | ۰/۲۸۲۷ | کیفیت خدمات الکترونیکی شهرداری | |
| سوم | ۰/۲۵۱۷ | کیفیت اطلاعات الکترونیکی شهرداری | |
| چهارم | ۰/۱۶۲۰ | توسعه مدیریت ارتباط با مشتری | |
| اول | ۰/۳۷۲۵ | ایجاد ارزش‌های اجتماعی | مشارکت الکترونیکی |
| دوم | ۰/۳۲۰۴ | توانمندسازی شهروندان | |
| سوم | ۰/۳۰۶۹ | ارتقای ارتباطات الکترونیکی | |

- در مؤلفه پاسخگویی شهرداری به شیوه الکترونیکی از بعد اداره کردن الکترونیکی شاخص‌های پاسخگویی الکترونیکی شهرداری در زمینه وظایف و مسئولیت‌های شهرداری (با وزن ۰/۶۵۱۶) و پاسخگویی الکترونیکی شهرداری در زمینه ساختارها و فرایندهای شهرداری (با وزن ۰/۳۴۸۳)، به ترتیب در رتبه‌های اول و دوم قرار دارند.

- در مؤلفه ایجاد شفافیت در شهرداری به شیوه الکترونیکی از بعد اداره‌کردن الکترونیکی شاخص‌های ارتقای سطح خدمات براساس توسعه متوازن شهری (با وزن ۰/۳۵۵۱)، شفافیت ساختارها و فرایندهای حاکم بر ارائه خدمات شهرداری (با وزن ۰/۲۹۷۸)، ارائه اطلاعات با کیفیت (با وزن ۰/۲۲۹۸) و شفافیت وظایف و مسئولیت‌های شهرداری (با وزن ۰/۱۱۷۹)، به ترتیب در رتبه‌های اول تا چهارم قرار دارند.

همان طور که در نتیجه پیداست، شفافیت در ارائه خدمات شهرداری و ارائه اطلاعات به شهروندان از نظر مدیران و کارشناسان دارای اهمیت زیادی می‌باشد. لذا شهرداری‌ها باید در ارائه خدمات الکترونیکی خود به شهروندان دارای شفافیت زیادی باشند. طبق نتیجه در تعامل شهرداری با شهروندان، اشتراک‌گذاری اطلاعات بین شهروندان و شهرداری و در جهت پاسخگویی شهرداری، پاسخگوبودن در زمینه وظایف و مسئولیت‌ها و همچنین در جهت شفافیت در شهرداری، ارتقای سطح خدمات براساس توسعه متوازن شهری دارای بیشترین درجه اهمیت در بعد اداره‌کردن الکترونیکی شهرداری می‌باشد. بنابراین باید در پیاده‌سازی سیستم‌های حکمرانی الکترونیکی براساس این ارزش‌ها که دارای بیشترین اهمیت در این بعد می‌باشند، اقدام شود.

در اینجا باید اذعان کرد که هیچ مطالعه و تحقیقی وجود ندارد که به اولویت‌بندی و اهمیت هر یک از ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی نسبت به هم پرداخته باشد. در مقاله تانگ و پرومال [۱۸، صص ۱-۲] و مقیمی و اعلائی اردکانی [۴، ص ۱۶] به‌طور کلی بیان شده که حکمرانی الکترونیکی منجر به شفاف‌سازی، ارتقای پاسخگویی و دموکراسی الکترونیکی در قانون‌گذاری می‌شود.

- در مؤلفه کیفیت اطلاعات الکترونیکی شهرداری از بعد ارائه خدمات الکترونیکی در شهرداری‌ها شاخص‌های تسریع و تنوع در ارائه اطلاعات به شهروندان (با وزن ۰/۵۶۰۹)، اعتبار و اطمینان اطلاعات مورد نیاز شهروندان (با وزن ۰/۲۱۴۵)، یکپارچگی اطلاعات (با وزن ۰/۱۹۲۳)، نمایش اطلاعات به روز و دقیق برای عموم مردم (با وزن ۰/۱۷۸۳)، و سهولت انتشار اطلاعات بین شهرداری و دیگر سازمان‌ها (با وزن ۰/۱۵۳۸)، به‌ترتیب در رتبه‌های اول تا پنجم قرار دارند.

- در مؤلفه کیفیت خدمات الکترونیکی شهرداری از بعد ارائه خدمات الکترونیکی در



شهرداری‌ها شاخص‌های کاهش زمان مورد نیاز جهت ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (با وزن ۰/۲۲۸۷)، ارائه ساده خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی (با وزن ۰/۲۲۲۸)، دقت در انجام تراکنش‌های الکترونیکی (با وزن ۰/۲۰۱۵)، حداکثرسانی ارزش افزوده خدمات (با وزن ۰/۱۵۹۱)، ارائه اطلاعات در زمینه خدمات الکترونیکی ارائه شده (با وزن ۰/۱۰۶۴) و استقرار نظام بازخور از خدمات ارائه شده به صورت الکترونیکی (با وزن ۰/۰۸۱۱)، به ترتیب در رتبه‌های اول تا ششم قرار دارند.

- در مؤلفه توسعه مدیریت ارتباط شهروندی از بعد ارائه خدمات الکترونیکی در شهرداری‌ها شاخص‌های حداقل کردن مراجعه حضوری به شهرداری برای دریافت خدمات (با وزن ۰/۵۳۹۳)، کاهش زمان در رسیدگی به شکایات الکترونیکی (با وزن ۰/۲۴۱۶) و ارائه خدمات مورد درخواست به شهروندان (با وزن ۰/۲۱۸۹)، به ترتیب در رتبه‌های اول تا سوم قرار دارند.

- در مؤلفه اطمینان از امنیت از بعد ارائه خدمات الکترونیکی در شهرداری‌ها شاخص‌های ارتقای امنیت شبکه اطلاعات (با وزن ۰/۴۲۲۳)، جلوگیری از انتشار اطلاعات شهروندان (با وزن ۰/۲۵۰۱)، اطمینان حفاظت از حریم خصوصی (با وزن ۰/۱۷۱۳) و ممانعت از حملات الکترونیکی (با وزن ۰/۱۵۶۱)، به ترتیب در رتبه‌های اول تا چهارم قرار دارند.

مطابق با نتایج، مؤلفه اطمینان از امنیت مثل امنیت شبکه و جلوگیری از انتشار اطلاعات شهروندان در سیستم‌های ارائه خدمات الکترونیکی شهرداری بیشترین اهمیت را دارد. در صورتی که مدیریت ارتباط شهروندی که می‌تواند در جلب رضایت شهروندان بسیار مهم باشد، کمترین اهمیت را دارد و این مسئله می‌تواند این موضوع را مشخص کند که حفظ اطلاعات شهروندان تا چه اندازه دارای اهمیت است. همچنین تنوع و تسریع در ارائه اطلاعات به شهروندان طبق نتایج بیشترین اهمیت را برای شهروندان در کیفیت اطلاعات شهرداری دارد و اگر شهرداری بخواهد اطلاعات الکترونیکی که در وبسایت در اختیار شهروندان قرار می‌دهد با کیفیت و مورد رضایت باشد باید اطلاعات متنوع و همه‌جانبه‌ای را در اسرع وقت ارائه دهد. علاوه بر این در ارائه خدمات با کیفیت عواملی که بیشترین اهمیت را دارا می‌باشند، ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن و ارائه ساده و بدون مراحل اضافی و پیچیده می‌باشد. از جمله عوامل دیگری که در بعد ارائه خدمات الکترونیکی بسیار حایز اهمیت و باید مورد توجه قرار گیرند، حداقل مراجعه حضوری برای دریافت خدمات می‌باشد، به طوری که فرایند ارائه خدمت

کاملاً الکترونیکی باشد و امنیت شبکه جهت حفظ اطلاعات شهروندان می‌باشد.

- در مؤلفه ارتقای ارتباطات الکترونیکی از بعد مشارکت الکترونیکی شاخص‌های دریافت پیشنهادهای شهروندان در مورد مسائل شهری (با وزن ۰/۲۰۱۱)، ایجاد امکان نظرسنجی آنلاین (با وزن ۰/۱۹۷۰)، ایجاد امکان دریافت الکترونیکی بازخور شهروندان از فعالیت‌های شهرداری (با وزن ۰/۱۶۵۵)، ایجاد امکان تالار گفت‌وگو آنلاین در موضوعات شهری (با وزن ۰/۱۶۴۲)، ارائه بازخور شهرداری به شهروندان در مورد پیشنهادهای (با وزن ۰/۱۵۴۲)، و ایجاد امکان شکایت‌کردن الکترونیکی (با وزن ۰/۱۱۷۷)، به‌ترتیب در رتبه‌های اول تا ششم قرار دارند.

- در مؤلفه ایجاد ارزش‌های اجتماعی از بعد مشارکت الکترونیکی شاخص‌های گسترش عدالت اجتماعی از طریق ارائه فرصت‌های برابر برای دسترسی به اطلاعات به صورت الکترونیکی (با وزن ۰/۶۰۹۰) و تحقق مردم‌سالاری با سهیم‌کردن شهروندان با مشارکت در امور شهری (با وزن ۰/۳۹۰۹)، به‌ترتیب در رتبه‌های اول و دوم قرار دارند.

- در مؤلفه توانمندسازی شهروندان از بعد مشارکت الکترونیکی شاخص‌های افزایش علاقه شهروندان برای مشارکت با شهرداری با ارائه اطلاعات شفاف در موضوعات شهری (با وزن ۰/۳۷۶۳)، ارائه اطلاعات شهرداری به شهروندان در قالب‌های الکترونیکی متنوع مانند فیلم، صوت و متن (با وزن ۰/۲۹۶۷)، و افزایش قدرت مشارکت شهروندان با ارائه اطلاعات امور شهری (با وزن ۰/۳۲۶۸)، به ترتیب در رتبه‌های اول تا ششم قرار دارند.

مطابق نتیجه در بعد مشارکت الکترونیکی بیشترین چیزی که در تعامل بین دولت و شهروندان حایز اهمیت است، مربوط به مؤلفه ایجاد ارزش‌های اجتماعی که شامل عدالت از طریق ارائه فرصت‌های برابر به شهروندان برای دسترسی به اطلاعات و تحقق مردم‌سالاری است، می‌باشد. همچنین نتایج نشان می‌دهند که دریافت پیشنهادهای شهروندان پیرامون مسائل گوناگون شهری و همین‌طور نظرسنجی که به صورت آنلاین در مورد برنامه‌ریزی‌های شهری و مسائل گوناگون از شهروندان صورت می‌گیرد، در ارتقای ارتباطات الکترونیکی بیشترین اهمیت را دارد و در توانمندسازی شهروندان با دادن اطلاعات شفاف به شهروندان می‌توان باعث میل آنها به مشارکت با شهرداری را موجب شد. در مقاله قلی‌پور و پیران‌نژاد [۱۷]، صص ۳۰-۳۱ نیز که پیاده‌سازی دولت الکترونیکی موجب اعتماد و عدالت در جامعه - که خود از ارزش‌های اجتماعی می‌باشند- می‌شود، مطابق نتیجه این پژوهش مطابقت دارد.



به‌طور کلی، حکمرانی الکترونیکی اهمیت زیادی در سازمان‌ها و جامعه و همچنین ارتباط سازمان‌ها با عموم مردم دارد. بنابراین در ساخت و اجرای تصمیم‌ها، رهبری مناسب، حصول اطمینان از منابع و بودجه و پاسخگو بودن نقش به‌سزایی دارد و همچنین انتظار می‌رود که باعث ارائه بهتر خدمات دولت به شهروندان، بهبود تعامل با کسب‌وکارها و صنعت، توانمندسازی شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات و مدیریت کارآمدتر دولت گردد. توجه به ارزش‌های شناسایی شده موجب کاهش شکست در پیاده‌سازی حکمرانی الکترونیکی و موفقیت سیستم‌های الکترونیکی می‌گردد. حکمرانی الکترونیکی در صورتی که بر پایه ارزش‌های مورد نظر کارشناسان پیاده شود، مورد اقبال و پذیرش عموم مردم قرار می‌گیرد و افزایش مشارکت با دولت را به دنبال خواهد داشت. با توجه به بررسی‌هایی که انجام شد، عواملی همچون تعامل شهروندان با شهرداری به صورت الکترونیکی، کیفیت اطلاعات و خدمات الکترونیکی شهرداری، ایجاد ارزش‌های اجتماعی، توانمندسازی شهروندان، ارتقای ارتباطات الکترونیکی و اطمینان از امنیت و دیگر ارزش‌های ذکر شده در قبل، به‌عنوان ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در شهرداری‌ها شناسایی شدند که ارزش‌های ایجاد شفافیت در شهرداری به شیوه الکترونیکی، اطمینان از امنیت و ایجاد ارزش‌های اجتماعی بیشترین اهمیت را در بین سایر ارزش‌ها به خود جلب کرده است. از این رو حکمرانی الکترونیکی باید بر پایه این ارزش‌ها توسعه پیدا کند.

۹- پی‌نوشت‌ها

1. E-Administration
2. Value – Focused Thinking
3. Analytical Hierarchy process

۱۰- منابع

- [1] Saxena K. B. C. (2005) "Towards excellence in e-governance", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. No.18, pp. 498-513.
- [2] Rastegar H. (2009) "Electronic governance and its impact on urban governance", *Journal of Urban Management*, Second Edition, pp.110-102.

- [3] Kargar Samani A., Kordnaeij A., Khodadad Hoseni S. H., Mousavi Shafai S.M. (2015) "Assessment of urban good governance for global cities", *Management research in Iran*, Vol.19, No.1.
- [4] Moqimi S. M., A'layi ardakani M. (2011) "Measuring indices of good governance and the role of government in its promotion"; *Information Technology Management*, Vol. 3, No. 8, pp. 188-171.
- [5] Asgarkhani M. (2005) "Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective"; *Public Management Review*, Vol. 7, No. 3, pp. 465-487.
- [6] Ebadi N., Piran Nezhad A. (2014) "Electronic governance in the portal of municipalities", *Public Management*, Vol. 6, No. 2, pp. 288-256.
- [7] Jafari S.M., Ali N.A. (2011) "Exploring the values of e-governance to Citizens", *E-CASE & e-Tech International Conference*, Tokyo.
- [8] Saghafi F., Zarei B., Dibaj SM. (2011) "National model of e-government development", *Science and Technology Policy*, No. 2, pp. 40-27.
- [9] Ghorbanizadeh V., Hasan Nangir S.T., Roudsaz H. (2013) "Analysis of factors affecting adoption of information technology in Iran", *Management Research in Iran*, Vol.7, No. 2.
- [10] World Bank (2004) "E-government", (Online), *Accessed from: www.worldbank.org/egov*, (Downloaded 22 March 2010).
- [11] Pirannejad A. (2011) "The effect of ICT on political development: A qualitative study of Iran", *Information Development*, Vol. 27, No. 3, pp. 186-195.
- [12] Palvia S. C. J., Sharma S. S. (2007) "E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world", *International Conference on E-governance*.
- [13] Stephen H., Hollden D. F., Norris P. D. (2003) "Electronic government at the local level" , *JSTOR Public Performance & Management Review*, Vol. 26, No. 4, pp. 325-344.



- [14] Shahnnavazi, M. I., Shahnnavazi Y. (2012) "E-municipality: New step in providing electronic services in Iran"; *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3, No. 15, pp.141-154.
- [15] Ziyari K., Mehdi A., Bahnamiri M. (2013) "Electronic civil administration, a new step in the realization of urban sustainability check the status of commerce in the metropolis (city of Qom Case Study)", *Journal of Urban Economics and Management*, Vol. 3, pp. 125-109.
- [16] UNDP (2010) "Mapping of UNDP e-governance Activities: United Nations Development Programme".
- [17] Qolipour A., Pyran Nezhad A. (2008) "The promotion of public trust in e-democracy: The role of electronic government"; *Journal of Social Science Teachers*, Vol. 12, No. 1, pp. 256-219.
- [18] Tang C., Perumal R. (2013) "The characteristics and values of e-governance and the role of e-democracy"; *International Journal of Humanities and Management Sciences*, Vol. 1, No. 1, pp. 142-145.
- [19] Azar A., Rajabzadeh A. (2014) "Practical decision making M.A.D.M Approach", Tehran: Negahe Danesh.
- [20] Singh A. K., Sharma, V. (2009) "E- governance and e- government: A study of some initiatives", *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, Vol. 1, No. 1, pp. 1-14.
- [21] Keeney R. L. (1999) "The value of Internet commerce to the customer", *Management Science*, Vol. 45, No. 4, pp. 533-542.