



Ranking Key Factors Affecting the Improvement of Transparency and Accountability of e-Government in Municipality (Case Study: Tehran Municipality)

Sedigheh Rezaeian Fardoei

Assistant Professor of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Mansoureh Hourali

Assistant Professor of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Elahe Atri Nejad

Master of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Payam-e-Noor University, Tehran, Iran.

Ebrahim Farbod

PhD Student of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Payam-e-Noor University, Tehran, Iran

Received: 18/07/2021

Accepted: 24/11/2021

Abstract:

E-government has been gaining attention for more than a decade. This study was conducted with the aim of ranking the key factors affecting the improvement of transparency and accountability of e-government in the municipalities of the 22 districts of Tehran Municipality using a descriptive-analytical methodology. The statistical population of this study was 25 senior managers of Tehran municipalities who were randomly selected. The data collection tool is a questionnaire and the data analysis method is based on the Analytic Hierarchy Process (AHP). The results showed that the index of "Strategic factors C5", with a weight of 0.387, is more important in relation to the ranking of key factors affecting the increase of transparency and e-government accountability in the municipalities of 22 districts of Tehran, and the indicators of "organizational factors C1", "Structural factors C2", "Cultural factors C4", and "Technological factors C3" are in the second to fifth ranks with weights of 0.230, 0.156, 0.125 and 0.101, respectively. Also, in the study related to the final ranking of sub-indicators, it was found that the sub-indicators of "government support" and "mechanisms of internet using laws" from the main index group "strategic factors", and "reduction of bureaucratic structures" from the the main indicator group of "organizational factors" with the weights of 0.1192, 0.1424 and 0.0846 were ranked first to third, respectively.

Keywords: E-government, Municipality, 22 Districts of Tehran, Transparency, Accountability.

Corresponding Author, Email: hourali@pnu.ac.ir

Original Article

DOI: 10.22034/jipas.2022.295666.1206

Print ISSN: 2676-6256

Online ISSN: 2676-606X

رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری (مورد مطالعه: شهرداری‌های شهر تهران)

صدیقه رضائیان فردویی

استادیار مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

منصوره حورعلی

استادیار مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

الهه عطری نژاد

کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

ابراهیم فرید

دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۰۳

دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۲۷



چکیده: دولت الکترونیک بیش از یک دهه است که توجه زیادی را به خود جلب کرده است. پژوهش حاضر با هدف رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران به شیوه توصیفی تحلیلی صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۲۵ نفر از مدیران ارشد شهرداری‌های تهران بوده که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده و شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها مبتنی بر روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) است. نتایج نشان داد که شاخص «عوامل راهبردی C5»، با وزن ۰.۳۸۷ در رابطه با رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و شاخص‌های «عوامل سازمانی C1»، «عوامل ساختاری C2»، «عوامل فرهنگی C4» و «عوامل فناوری C3» به ترتیب با اوزان ۰.۰۲۳۰، ۰.۰۱۵۶، ۰.۱۲۵ و ۰.۱۰۱ در رتبه‌های دوم تا پنجم قرار دارند. همچنین در بررسی صورت گرفته در رابطه با رتبه‌نهایی شاخص‌های فرعی مشخص گردید که شاخص‌های فرعی، «حمایت‌های دولتی» و «سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت» از گروه شاخص اصلی، «عوامل راهبردی» و «کاهش ساختارهای دیوان سالار» از گروه شاخص اصلی، «عوامل سازمانی» به ترتیب با اوزان ۰.۱۱۹۲، ۰.۱۴۲۴ و ۰.۰۸۴۶ در رتبه اول تا سوم قرار گرفتند.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، شهرداری، مناطق ۲۲ گانه تهران، شفافیت، پاسخگویی.

نویسنده مسئول: hourali@pnu.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

DOI: 10.22034/jipas.2022.295666.1206

شاپا چاپی: ۶۲۵۶-۲۶۷۶

شاپا الکترونیک: ۲۶۷۶-۶۰۶X

مقدمه

رشد، توسعه و گسترش فناوری اطلاعات جامعه صنعتی را به سمت جامعه پسا صنعتی سوق می‌دهد که اطلاعات، مهم‌ترین ویژگی و شاخصه آن است و مشاغل اطلاعاتی عمده‌ترین بخش مشاغل آن را تشکیل می‌دهند (Webster, 2005). توسعه شهرنشینی و نیازهای اجتماعی و به دنبال آن، بالا رفتن تقاضای شهروندان و افزایش روزافزون این نیازها، دولت و مسئولان را به این فکر وادار می‌سازد که این رابطه و نیازهای روزمره و اجتماعی را به نحوی ساده و با استفاده از امکانات موجود به شهروندان ارائه کنند تا از این طریق مشکلات موجود هم برای شهروندان و هم برای نظام ارائه‌دهنده این خدمات، به حداقل ممکن خود برسد. لذا با توجه به عصری که در آن زندگی می‌کنیم (عصر ارتباطات) فناوری اطلاعات و ارتباطات بهترین راهکار و ابزار برای ارائه این خدمات در سطح گسترده و فراگیر است (سلسله، ۱۳۸۹). امروزه با گسترش فناوری اطلاعات تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحول بنیادین شده به طوری که دنیای کنونی را در جریان یک دگردیسی کامل قرار داده است و این روند همچنان ادامه دارد (شریفی رنانی و همکاران، ۱۳۹۸). اصطلاح دولت الکترونیک به طور جدی از دهه ۱۹۹۰ مطرح گردیده است و به عقیده صاحب نظران می‌تواند مدل‌های جدید حکومت را تکامل بخشد. دولت الکترونیک را می‌توان شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های جدید دانست که به افراد، تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آن‌ها و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار می‌دهد (رضایی و عاطفه، ۱۳۹۶).

با توجه به گستره وظایف شهرداری‌ها در بسیاری از کشورها تحقق دولت الکترونیک از شهرداری‌ها شروع شده است. در صورتی که آمادگی الکترونیکی در سازمان‌ها و یا کشور به شکل مطلوب وجود داشته باشد می‌توان استقرار اثربخش شهر الکترونیک و شهرداری الکترونیک را دنبال کرد. (شیروانی و بانسی، ۱۳۸۸). یک شهرداری با آمادگی الکترونیکی، دارای سرعت بالا در دسترسی به اطلاعات و رضایت کامل از کاربردهای فراوان در مناطق، معاونت‌ها، ICT سازمان‌ها و مراکز خدماتی در یک کشور است. برای استفاده مؤثر از بستر فناوری اطلاعات و ارتباطات باید در زمینه زیرساخت‌ها، دسترسی گسترده جمعیت به قانونی و تنظیمی آمادگی الکترونیکی داشته باشد (حسینی‌راد، ۱۳۹۶) در این میان توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک^۱ آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است و دولت‌ها در تلاش هستند با استقرار آن گام مهمی در راستای حرکت به سوی جامعه‌ی اطلاعاتی بردارند. این

1. Electronic Government (E. G)

گرایش از زمانی آغاز شد که مدیریت دولتی به اهمیت فناوری اطلاعات در ساختار کلان جامعه و قابلیت های متحرکننده آن در فرآیند اصلاحات پی برد (گلستانه و یعقوبی، ۱۳۹۴). دولت الکترونیک که بیش از یک دهه است که توجه زیادی را به خود جلب کرده، یک روند جهانی است که اگر به روش بهینه به اجرا درآید دارای مزایای بسیار گسترده است (Glyptis et al., 2020). دولت الکترونیک همچنان به عنوان خدمات عمومی بیشتر انتقال آنلاین مورد استقبال جامعه جهانی قرار گرفته است. پیشرفت در فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) ارائه انواع جدید خدمات دولتی از طریق انواع مختلف کانال های دیجیتال مانند ایمیل، تلفن های هوشمند، رایانه های لوحی و کارت های هوشمند را فعال کرده است (Thompson et al., 2019). فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) که مشاغل تجاری و صناعی از جمله در بخش دولتی را فراهم می کند، چندین مزیت مانند توانایی افزایش شفافیت و بهره‌وری (Santoro et al., 2019;) (Alsaad et al., 2018; Garcia- Sanchez et al., 2012) و در عین حال شهروندان را قادر می سازد دسترسی آسان تری به اطلاعات داشته باشند و ارائه خدمات را بهبود می بخشد (Ziembra et al., 2014). شهرداری سازمانی است که مسئولیت امور شهری و رسیدگی به آن ها را به عهده دارد (Faridi & Asadollah, 2011) و به عنوان بارزترین نهاد مردمی وظایف گوناگونی را در سطح شهر عهده دار است؛ بنابراین باید در این نهاد طرح های شهری متنوعی برای ارائه مطلوب انواع خدمات به شهروندان و حل معضلات شهری اجرا شود. شهرداری انواع طرح های شهری را در فضای شهر اجرا می کند تا رفاه، امنیت، آسایش و دلپذیری فضای شهر محقق شود، بنابراین اصلاح کردن فرهنگ، اجتماع و زیرساخت های سیاسی کسب آمادگی دولت الکترونیک برای استقرار شهر الکترونیک، مهم ترین مأموریت شهرداری ها است (Shahnavaizi & Shahnavaizi, 2012). شهرداری به عنوان یکی از مهم ترین عناصر مدیریت شهری می تواند نقشی تأثیرگذار در ارائه خدمات عمومی و اداره پاره های از امور محلی داشته باشد. با توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات و تأثیرات وسیع آن بر جنبه های مختلف زندگی، ابعاد خدمات شهری نیز دستخوش تحولات گسترده ای شده است. چنانکه لازمه زندگی در شهرهای امروزی به عنوان نقاط تمرکز خدمات و تعاملات، به کارگیری روش ها و فناوری های نوین خدمات رسانی است (راغب، ۱۳۹۹). این نهاد دولتی، اجرایی و عمومی زیر نظر شهردار اداره شده و وظایف متعددی از جمله صدور مجوزهای ساخت و ساز شهری، خدمات آتش نشانی، پاکیزه نگاه داشتن شهر، دریافت عوارض شهری از شهروندان، برقراری نظم در شهر و نظارت بر نیروهای راهنمایی و رانندگی را به عهده دارد. لذا به موجب این وظایف اقشار مختلف مردم با این سازمان

در ارتباط هستند؛ بنابراین افزایش شفافیت و پاسخگویی این نهاد گسترده در جهت مدیریت و توسعه شهری، جلب اعتماد مردمی، احقاق حقوق شهروندان و کاهش فساد سازمانی بسیار حائز اهمیت است (حسن‌زاده و شهبازی کوتنائی، ۱۳۹۳). با ورود به هزاره سوم، جوامع دستخوش تغییرات بنیادین شده‌اند و واژه‌هایی چون شهر الکترونیک، شهروند الکترونیک، شهرداری الکترونیک و شهرداری سیار زندگی مردم را فرا گرفته است (سرفرازی، ۱۳۹۹). ایجاد شهر الکترونیک تأثیرات بسیاری را در زمینه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای شهر ایجاد می‌کند، به‌طور مثال در زمینه اقتصادی توسعه تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی و ارتباط تجاری با دیگر شهرها و کشورهای همسایه و سایر نقاط جهان بخشی از تأثیرات آن است، همچنین ارائه خدمات به‌هنگام به شهروندان موجب افزایش رضایتمندی از استفاده از خدمات عمومی و خصوصی می‌شود و امکان تشکیل گروه‌ها و اجتماعات فراوان می‌شود و رأی‌گیری به‌هنگام و توزیع عادلانه امکانات را فراهم می‌سازد (غفاری، ۱۳۹۸). شهر الکترونیک عبارت از شهری است که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس‌های دولتی و سازمان‌های بخش خصوصی به‌صورت برخط و به‌طور شبانه‌روزی، در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن انجام می‌شود، یا به عبارت دیگر می‌توان گفت در شهر الکترونیکی تمام خدمات مورد نیاز ساکنان از طریق شبکه‌های اطلاع‌رسانی تأمین می‌شود و در واقع یکی از استراتژی‌های شهرهای الکترونیک دسترسی شهروندان در تمامی اوقات شبانه‌روز به پایگاه‌های داده خدمات دولتی و بخش خصوصی بر روی شبکه وب (سایت) است (سرگزی، ۱۳۹۸). شهر الکترونیکی ما را از دنیای تک‌بعدی شهرهای سنتی و امروزی خارج کرده و به دنیای جدیدی راهنمایی خواهد کرد. دنیایی دوبعدی که دستاورد فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات هست (آقانسب و سلمانیان، ۱۳۹۸). مفهوم شهرداری الکترونیک به میزان زیادی با مفهوم دولت الکترونیک عجین است، شهرداری الکترونیک امکان دسترسی شهروندان به پایگاه‌های داده خدمات شهرداری، به‌صورت ۲۴ ساعته و هفت روز هفته را فراهم می‌آورد (سرفرازی و همکاران، ۱۳۹۹).

جنبه نوآوری این پژوهش را می‌توان بررسی توأمان عوامل مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه شهر تهران از دیدگاه متخصصان حوزه دولت و شهر الکترونیک دانست. مطالعه سوابق تحقیق نشان داده است که بیشتر پژوهش‌های پیشین از دیدگاه ارباب جوع و یا شهروندان به این موضوع پرداخته شده است. با توجه به مطالب ذکر شده این پژوهش به دنبال این است که عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک کدامند و رتبه‌بندی این عوامل به چه صورت است؟

مبانی نظری و پیشینه تجربی

تعریف دولت الکترونیک

در دو دهه گذشته، دولت‌هایی از سراسر جهان قوانینی را برای دسترسی به اطلاعات به تصویب رسانده‌اند و این اصلاحات در سیاست‌گذاری اطلاعات دولت به موازات حرکت جهانی سازمان‌های دولتی و غیردولتی است که کشورها را تحت فشار قرار داده‌اند تا هنجار شفافیت را پیش ببرند (Santoro et al., 2019). به‌طور واضح می‌توان گفت که اهداف اصلی اصلاحات ایجاد ابزارهای الکترونیکی دولتی است که باعث افزایش کارایی و اثربخشی در بخش عمومی می‌شود (Republic of Cyprus, 2016). به‌کارگیری و گسترش دولت الکترونیک که در نتیجه اصلاحات در بخش عمومی و تبدیل آن به یک بخش عمومی دیجیتال صورت گرفت، یک ضرورت است و در فرایندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، افزایش کارایی^۱ و اثربخشی^۲، پاسخگویی^۳ و شفافیت^۴، بهبود ارتباطات و دسترسی به اطلاعات سهامداران لازم است (Christofi et al., 2019)

خدمات دیجیتال با وعده بهبود پردازش داده‌ها و معاملات، به اشتراک‌گذاری اطلاعات بین ادارات دولتی، شفافیت بین دولت و شهروندان و اعتماد بین دولت و کاربران جایگاه خود را در جهان امروزی پیدا کرده است (Alshehri & Drew, 2010). امروزه افراد جامعه انتظار دارند که کلیه خدمات و سرویس‌های دولتی با حداقل هزینه، حداکثر سرعت و حداقل زمان در اختیار آن‌ها قرار گیرد. لذا این امر بسیار حائز اهمیت است که دولت این توانایی را داشته باشد که بهترین خدمات را در کمترین زمان و با بهترین راندمان در اختیار اقشار مختلف جامعه قرار دهد (توکلی و توکلی، ۱۳۹۸). دولت الکترونیکی به عنوان یکی از فناوری‌های نوین متحول‌کننده در سال‌های اخیر، درصدد است در درجه اول ارتباطات بین دولت و شهروندان را افزایش و آن را به گونه‌ای جدید پایه‌ریزی کند (Bonson et al., 2015) و ارائه خدمات مختلفی اعم از مراقبت‌های بهداشتی، مالیات و پرداخت و برنامه‌های ویزا را بهبود ببخشد (Mavridis et al., 2016). تعریف جهان‌شمول، جامع و پذیرفته‌شده‌ای از مفهوم دولت الکترونیک وجود ندارد (Halchin, 2004) و واژگان متعددی و تعاریف مختلفی از آن ارائه شده است. برای مثال

1. Performance
2. Effectiveness
3. Responsiveness
4. Transparency

فانتاین^۱ این پدیده را دولت دیجیتال^۲ یا دولت مجازی^۳ می‌نامد (Fountain, 2001). به‌منظور پوشش دادن ابعاد چندگانه این عبارت می‌توان تعاریف گوناگونی از آن را ارائه کرد:

تعریف شفافیت الکترونیکی

شفافیت در دنیای امروز که گرایش به سمت جهانی‌شدن در آن شدت گرفته از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ زیرا جهانی‌شدن اقتضا می‌کند اطلاعات و ارتباطات مرزهای جغرافیایی را درنوردد و دولت‌هایی که بتوانند اطلاعات خود را به صورت شفاف در اختیار دیگران قرار دهند از دیدگاه بین‌المللی از مشروعیت ویژه‌ای برخوردارند (کمالی، ۱۳۹۲)

شفافیت دارای سه عنصر مهم است؛ آشکار بودن، حسابرسی و همگانی بودن یا مشارکت. هنگامی که قسمتی از این معادله مفقود می‌گردد سایر قسمت‌ها نیز ضعیف عمل می‌کنند. همه تعاریف و حوزه‌های فوق حاکی از آنند که شفافیت همواره رابطه تنگاتنگی با پاسخگویی دارد. در واقع هدف از درخواست شفافیت اجازه دادن به شهروندان، بازارها یا دولت‌هاست تا سایرین را در قبال سیاست‌ها و عملکردهایشان پاسخگو نگه دارند. بنابراین شفافیت را می‌توان به منزله اطلاعاتی دانست که از سوی نهادها منتشر می‌شوند و مربوط به ارزیابی این نهادهاست (صادقی جقه، ۱۳۹۷).

شفافیت بدان معناست که تصمیمات و اجرای آن با استفاده از قوانین و مقررات شفاف‌سازی انجام گیرد. همچنین امکان دسترسی به اطلاعات به‌صورت آزادانه برای همه کسانی که در معرض این تصمیمات هستند، مقدور باشد. معنای دیگر شفافیت، بیان اطلاعات لازم و قابل فهم در قالب فرم‌های مشخص و از طریق رسانه‌های عمومی است (قیاسی و همکاران، ۱۴۰۰).

اصلی‌ترین شاخص این بعد را می‌توان امکان دسترسی به اطلاعات دولتی و استفاده و بهره‌برداری از آن‌ها به‌صورت برخط برای آحاد جامعه دانست. دولت‌ها بعد از تصویب قوانین و مقررات لازم برای به‌کارگیری این ابزار، علاوه بر فراهم کردن امکان نظارت مردمی بر عملکرد، امکان به‌کارگیری بهینه از اطلاعات عمومی (مانند آمار و اطلاعات در حوزه‌های بهداشت و سلامت، آموزش، اقتصاد، جمعیت و از آن) را برای مردم، همچنین، همه ارگان‌های دولتی و خصوصی فراهم کرد و به عبارتی فرصت سود جستن از اطلاعاتی را که در دولت به دلایل

1. Fountain
2. Digital government
3. Virtual state

گوناگون به اندازه کافی مورد استفاده و توجه قرار نگرفته‌اند، نیز ایجاد می‌کند (UN, 2014).

تعریف پاسخگویی الکترونیکی

پاسخگویی به فرآیندهایی گفته می‌شود که بر اساس آن شهروندان، مدیران دولتی را در برابر اقداماتشان مسئول می‌سازند (دائمی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۹). رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمان‌های دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و شهروندان اجازه می‌دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد (هیوز، ۱۳۷۷، ۲۸۹، ص ۲۸۸). لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخگو باشند (هیوز، ۱۳۷۷: ۲۸۲). هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخگو باشند. رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمان‌های دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و شهروندان اجازه می‌دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد (هیوز، ۱۳۸۰: ۲۸۸-۲۸۹).

جدول ۱: خلاصه پیشینه تحقیق

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی					
					شفافیت	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری	پورتال
۱	Emad AbuShanb Yousra Harb	بینش تحقیق دولت الکترونیکی: تجزیه و تحلیل استخراج متن	۲۰۱۹	تحقیقات در مورد دولت الکترونیکی توجه بیشتر دانشمندان را به خود جلب می‌کند و به صورت تصاعدی در حال رشد است. طیف گسترده‌ای از مطالعات، موضوعات مختلفی را برای طرح‌ریزی مبانی این حوزه تحقیقاتی مورد بررسی قرار داده است. هدف از این مطالعه گسترش دانش ما از دولت الکترونیکی و بررسی جهت‌های تحقیقاتی غالب و آینده است. برای این منظور، این مقاله با استفاده از کلمات کلیدی گزارش شده برای مجموعه بزرگی از ژورنال‌ها، تحقیقاتی را که در رشته الکترونیکی دولت الکترونیکی منتشر شده است، مورد بررسی قرار داد.	*					

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی				
					شماره	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری
۲	Anand , Vaidya	نقش اعتماد در پروژه‌های دولت الکترونیکی	۲۰۱۹	اعتماد به‌عنوان یک عامل مهم برای موفقیت در پروژه‌های دولت الکترونیکی شناخته شده است. این امر به‌عنوان عامل مهمی در پذیرش دولت الکترونیکی محسوب می‌شود زیرا این امر برای کمک به شهروندان در غلبه بر خطرات درک شده و راحت‌تر کردن آن‌ها در تعامل با سیستم مؤثر است. تصویب پروژه‌های دولت الکترونیکی دولت (G2C) شامل روابط اعتماد بین سه نهاد مهم است: دولت (ارائه‌دهنده سیستم)، شهروندان سیستم و فناوری توانمند. ما ترکیبی از این سه موجودیت را به همراه روابط اعتماد به‌هم‌پیوسته به‌عنوان «سه‌گانه اعتماد» می‌نامیم.	*				
۳	Agnes Nakakawa Flavia Namagembe	الزامات لازم برای توسعه سیستم‌های دولت الکترونیکی قابل تعامل در کشورهای در حال توسعه	۲۰۱۹	ابتکارات دولت الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه، با وجود چارچوب‌های قابلیت همکاری در دولت الکترونیکی، همچنان از عدم قابلیت همکاری برخوردار است. به‌عنوان مثال، چشم‌انداز دولت الکترونیکی اوگاندا در سازمان‌ها و در سراسر آژانس‌ها تکه تکه شده است. برای ارائه بینش‌های مقدماتی برای پرداختن به این موضوع، مصاحبه‌های انجام شد تا بررسی شود که چرا چالش قابلیت همکاری دولت الکترونیکی در اوگاندا غالب است و یافته‌ها با توجه به موضوع موجود برای مشخص کردن مداخلات استراتژیک موردنیاز استفاده شود.	*				

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی					
					شفافیت	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری	پورتال
۴	.Minjae Kim Amanda .Sharkey Hatim A. .Rahman Aruna Ranganatha Jake .n Rosenfeld	پاسخگویی، شفافیت و نظارت	۲۰۱۹	یکی از ویژگی‌های بارز محیط سازمانی معاصر، خواستار بودن افزایش مسئولیت‌پذیری است. چنین تقاضایی اغلب برای شفافیت و نظارت بیشتر است، براساس این عقیده که پاسخگویی، شفافیت و نظارت منجر به نتیجه‌هایی خواهد شد که ناظران از آن قدردانی می‌کنند.	*	*				
۵	Arneil Gabrie. Laila Castro Castillo	روش‌های شفافیت و پاسخگویی واحد‌های دولت محلی در فیلیپین: اندازه‌گیری از سطح زمین	۲۰۱۸	شیوه‌های سازمانی کارمندان دولت مؤلفه‌های اساسی در ایجاد اعتماد و اطمینان عمومی دارد در این مقاله شیوه‌های شفافیت در حوزه‌های: الف) تصمیم‌گیری، ب) تهیه و دسترسی به اطلاعات عمومی بررسی می‌شود با استفاده از آزمون کروسکال-والیس، ثابت شد که از نظر رعایت روش‌های شفافیت در دسترسی به اطلاعات و تصمیم‌گیری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد؛ اما تفاوت چشم‌گیری در شیوه‌های شفافیت در زمینه تهیه وجود دارد.	*	*				
۶	Silas Formunyuy .Verkijika Lizette De .Wet	تصویب دولت الکترونیکی در کشورهای جنوب صحرائی آفریقا	۲۰۱۸	اتخاذ خدمات دولت الکترونیکی با استفاده از انواع مدل‌های پذیرش فناوری قابل اجرا است. مدل یکپارچه اتخاذ دولت الکترونیکی (UMEGA) که به‌عنوان یک مدل بهتر از مدل‌های دیگر تأیید شده است مدل مورد استفاده در این تحقیق می‌باشد. مطالعه حاضر به روش	*					

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی					
					شفافیت	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری	پورتال
				تجربی UMEGA و نسخه گسترده آن را با استفاده از داده‌های ۲۸۲ پاسخ‌دهنده در یک کشور آفریقای جنوبی آزمایش شده است.						
۷	Al-Emadi .Ameena .Anouze Abdel Latef	تحلیل تئوری مبتنی بر اجرای موفقیت‌آمیز پروژه‌های دولت الکترونیکی: کاوش ادراک از مقامات دولت الکترونیکی	۲۰۱۸	در این مقاله به درک ادراک مدیران ارشد درباره اجرای موفقیت‌آمیز پروژه‌های دولت الکترونیکی در آژانس‌های خود می‌پردازیم و مشخص می‌شود آن‌ها با چه مشکلی روبرو شده‌اند و چگونگی بهتر رفع این مشکلات. با ۱۷ پروژه دولت الکترونیکی مصاحبه شد تا برداشت‌های اساسی از اجرای موفقیت‌آمیز پروژه‌های دولت الکترونیکی در آژانس‌هایشان آشکار شود. پس از تجزیه و تحلیل رونوشت مصاحبه آن‌ها، چهل و نه سازه آشکار، تجزیه و طبقه‌بندی شدند.	*				*	
۸	Kristian Mohr Røge Niels Joseph iD Lennon hb	مطالعه‌ای در مورد معیارهای شفافیت داخلی، کارایی و اثربخشی در سنجش عملکرد دولت محلی	۲۰۱۸	مدیران عمومی اندازه‌گیری عملکرد را به‌عنوان یک عنصر ضروری در مدرنیزه کردن بخش دولتی می‌دانند. با وجود تحقیقات نشان می‌دهد که اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی از نظر اثرات غیرمنتظره و نامطلوب ریسک‌پذیر است. از طریق مطالعه موردی از معرفی یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد در یک شهرداری دانمارک، تجزیه و تحلیل بر چگونگی آشکار شدن شفافیت داخلی از نظر پرداختن به اقدامات عملکرد و هم‌ترازی آن‌ها با معیارهای کارایی و اثربخشی متمرکز است.	*			*		

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی					
					شفافیت	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری	پورتال
۹	Jaebok LeeaG Regory Porumbescub	استفاده گسترده از دولت الکترونیک از طریق برنامه‌های آموزش فناوری اطلاعات شهروندان	۲۰۱۸	علاقه به پیامدهای سیاسی و اقتصادی شفافیت در دهه گذشته رشد چشمگیری داشته است این مقاله از یک روش نسبتاً جدید برای ایجاد شاخص‌های ترکیبی آنچه که ما آن را شفافیت اطلاعاتی و پاسخگویی می‌نامیم استفاده می‌کند.	*	*	*			
۱۰	Manuel Rey-Morenoa JoséAugusto Felíciob Cayetano Medina Molinac Ramón Rufín	عوامل تسهیل‌کننده و مهارکننده: تصویب دولت الکترونیکی در یک مدل دوگانه	۲۰۱۸	این مقاله به بررسی اینکه چرا بسیاری از شهروندان از تصویب کانال‌های دولت الکترونیک بدون توجه به مزایای بی‌شمار آن صرف نظر می‌کنند می‌پردازد. پشتیبانی نظری از طریق نظریه دوگانه و وضعیت فعلی است			*			
۱۱	.Saxena .Stuti Muham mad irfan	تأثیر داده‌های دولت باز بر پاسخگویی و شفافیت	۲۰۱۸	مسئولیت‌پذیری، مشارکت شهروندان و شفافیت سه ستونی است که داده‌های دولت باز اساس آن بنا شده است. به این ترتیب، OGD به این معنی است که دولت باید داده‌ها را از طریق اینترنت آزادانه تهیه کند تا از همان موارد مجدداً برای اهداف متنوع استفاده شود. امید است که با استفاده مجدد از داده‌های دولت، ارزش عمومی ایجاد شود و خدمات دولت با مشارکت ذینفعان مختلف بهبود یابد	*	*				

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی					
					شماره	پایه علمی	دولت	الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری
۱۲	قاسم پور	مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴	۱۳۹۸	بی‌توجهی به دولت الکترونیک با اهداف سند چشم‌انداز در سال‌های اخیر، موجب شده است با وجود اقدامات انجام‌گرفته، وضعیت دولت الکترونیک با اهداف و جایگاهی که در سند چشم‌انداز در نظر گرفته شده است، متناسب نباشد. این پژوهش با مطالعه ابعاد گوناگون توسعه دولت الکترونیک و شناسایی وضعیت فعلی دولت الکترونیک در کشور، به شناسایی وضعیت مطلوب دولت الکترونیک در افق ۱۴۰۴ پرداخته است.	*					
۱۳	توکلی، توکلی	پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در ایران و چالش‌های پیش روی آن	۱۳۹۸	امروزه افراد جامعه انتظار دارند که کلیه خدمات و سرویس‌های دولتی با حداقل هزینه، حداکثر سرعت و حداقل زمان در اختیار آن‌ها قرار گیرد، لذا این امر بسیار حائز اهمیت است که دولت این توانایی را داشته باشد که بهترین خدمات را در کمترین زمان و با بهترین راندمان در اختیار اقشار مختلف جامعه قرار دهد. این مقاله به‌منظور شناسایی وضعیت بلوغ دولت الکترونیکی و معرفی الزامات استقرار کامل آن در کشور، پس از معرفی کامل دولت الکترونیک، تجربه کشورهای مختلف در زمینه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی را مورد بررسی قرار داده و سپس ضمن بررسی عملکرد دستگاه‌های مختلف در این زمینه و مقایسه آن با تکلیف‌هایی که در برنامه چهارم توسعه بر عهده دستگاه‌های مذکور نهاده شده است، به بررسی وضعیت پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران و چالش‌های پیش روی آن پرداخته است.	*					

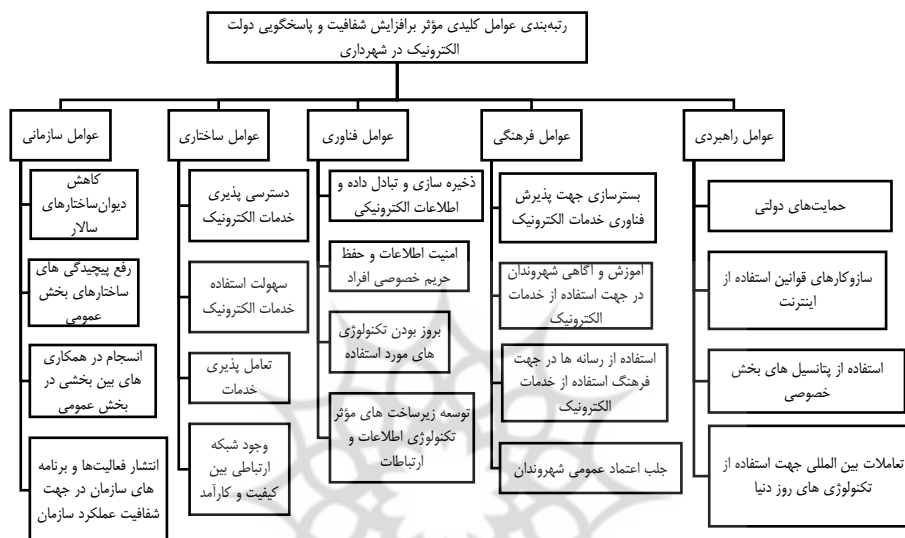
ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی				
					شفافیت	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری
۱۴	سرفرازی	بررسی رابطه دو سویه آمادگی الکترونیکی شهروندان با استقرار شهرداری الکترونیک	۱۳۹۸	<p>یک شهرداری با آمادگی الکترونیکی، دارای سرعت بالا در دسترسی به اطلاعات و رضایت کامل از کاربردهای فراوان در مناطق، معاونت‌ها، سازمان‌ها و مراکز خدماتی است. برای استفاده مؤثر از ICT، یک کشور باید در زمینه زیرساخت‌ها، دسترسی گسترده جمعیت به ICT و بستر قانونی و تنظیمی آمادگی الکترونیکی داشته باشد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که ارزیابی وضع موجود از نظر آمادگی الکترونیکی در شهرداری، مقدمه‌ای برای برنامه‌ریزی و نیل به وضع مطلوب خواهد بود. برای این که میزان پیشرفت شهرداری در حوزه آمادگی الکترونیکی را تعیین کنیم، باید از مدل واحد و استاندارد طی چند سال متوالی استفاده کرد. اقدامی که پس از ارزیابی انجام می‌شود دقیقاً وابسته به هدف آتی شهرداری است، (با در نظر گرفتن وضعیت فعلی شهرداری) ارزیابی آمادگی الکترونیکی چگونگی دستیابی به اهداف آتی را معین می‌کند.</p>	*				
۱۵	سلمانیان	بررسی موانع و چالش‌های موجود در راه تحقق و استقرار شهرداری الکترونیک	۱۳۹۸	<p>فعالیت‌های شهر الکترونیکی بسیاری از فعالیت‌هایی که در شهرهای عادی انجام می‌شود قابلیت پیاده‌سازی و اجرا در شهر الکترونیکی را دارد و به جرات می‌توان گفت که این فعالیت‌ها در شهرهای الکترونیکی بسیار راحت‌تر از نمونه‌های فیزیکی آن خواهد بود. این پژوهش به منظور بررسی موانع و چالش‌های موجود در راه تحقق و استقرار شهرداری الکترونیک کلان‌شهر تهران صورت پذیرفته است؛ و به دنبال این پاسخ به این مسئله است که چگونه پارامترهای مربوط به.</p>		*			

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی					
					شفافیت	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری	پورتال
		کلان شهر تهران		موانع و چالش‌های موجود بر سر راه تحقق شهرداری الکترونیک باید طراحی و تنظیم گردند						
۱۶	ذکی، حسن‌زاده	مقایسه‌ی شاخص بین‌المللی توسعه‌ی دولت الکترونیک بین مناطق جغرافیایی جهان	۱۳۹۷	یکی از کارکردهای نوین سیاسی حکومت در عرصه‌ی فضای مجازی شکل‌دهی دولت الکترونیک است که حکومت مرحله‌به‌مرحله در شکل‌گیری آن ایفای نقش می‌کند. مسئله‌ی تحقیق این است که دولت الکترونیک در کدام مناطق توسعه‌ی بیشتری یافته است وضعیت دولت الکترونیک در ایران چگونه است و چه عواملی می‌توانند تأثیر بیشتری در توسعه‌ی دولت الکترونیک در ایران داشته باشند	*		*		*	
۱۷	سرفرازی و همکاران	تحلیل و بررسی مفهوم دولت الکترونیک	۱۳۸۶	زندگی در دنیای امروز، زندگی در حالت ثابت تغییر است ظهور و رشد فناوری اطلاعات و گسترش زیرساخت‌های ارتباطی باعث شده است که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان ابزاری در جهت بازآفرینی دولت مطرح شود تا دولت‌ها بتوانند پاسخی بهتر به نیازها و خواسته‌های شهروندان بدهند در این مقاله ابتدا به بررسی مفهوم و مؤلفه‌های دولت الکترونیک پرداخته و ضمن مقایسه آن با دولت بوروکراتیک (سنتی)، به مزایا زیرساخت‌ها و الگوهای استقرار آن پرداخته‌ایم.			*		*	

ردیف	نویسندگان	عنوان تحقیق	سال تحقیق	خلاصه تحقیق	کلمات کلیدی				
					شفافیت	پاسخگویی	دولت الکترونی	شهرداری	مدیریت شهری
۱۸	مرزبان و همکاران	ارائه یک مدل برای اجرا و پیاده‌سازی دولت الکترونیک پایدار	۱۳۹۷	در این مقاله سعی شده است با بررسی مدل‌های موجود و با در نظر گرفتن نقاط قوت و ضعف هریک از آن‌ها، ابعاد و مؤلفه‌ها برای اجرا و پیاده‌سازی دولت الکترونیک پایدار ارائه شود. به همین منظور ابتدا مدل‌های مطرح برای ارزیابی دولت الکترونیک در سطح بین‌المللی، ملی و سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است، سپس با استفاده از روش فراتلفیق، طبقه‌بندی جدیدی از ابعاد و مؤلفه‌های ارزیابی دولت الکترونیک ارائه شده است.	*				
۱۹	حیدری، کاردانیان	معماری دولت الکترونیک و شهر هوشمند با رویکرد تطبیقی	۱۳۹۷	این پژوهش با رویکرد کار بنیادی و با استفاده از روش توصیفی-تحلیلی، به شناسایی شاخص‌های هوشمندسازی در مدیریت شهری شهرداری شیراز بر اساس مطالعات تطبیقی در شهر هوشمند آمستردام و بارسلونا پرداخته است. سال اصلی که در این پژوهش مورد بررسی است این است که چگونه در شهر هوشمند بارسلونا و آمستردام با در نظر گرفتن برنامه‌ریزی استراتژیک به مفهوم دولت الکترونیک و شهر هوشمند نزدیک شده‌اند با پاسخ‌دهی به این سوالات نقشه راه تطبیقی برای شهر شیراز با توجه به نتایج به‌دست‌آمده تعریف شده است	*				

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر نوع تحقیق کاربردی بوده و نتایج حاصل از آن می‌تواند به‌طور مستقیم در به‌کارگیری سیستم‌ها و برنامه‌های الکترونیکی در شهرداری‌های تهران و سایر شهرستان‌ها در جهت شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک مورد استفاده قرار گیرد. همچنین روش تحقیق به‌صورت توصیفی-تحلیلی و به شیوه پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را مدیران ارشد شهرداری‌های مناطق ۲۲گانه شهر تهران، تشکیل می‌دهند که با توجه به وضعیت کاری مدیران ارشد از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه به شیوه ماتریس مقایسات زوجی استفاده شد. پرسشنامه‌ها بین تعداد ۲۵ نفر از مدیران ارشد شهرداری‌های مناطق ۲۲گانه شهر تهران، توزیع گردید. توماس ساعتی معتقد بود که تعداد ۱۰ نفر خبره و متخصص برای انجام تحقیقات مبتنی بر این روش کفایت می‌کند. اعتبار سنجی پرسشنامه تهیه‌شده از طریق دو شاخص مورد بررسی قرار گرفت که یکی نظرات کارشناسان و متخصصان مورد مطالعه بوده و همچنین تعداد ۳ نفر از مدیران حوزه شهرداری به عنوان خبرگان حوزه مورد مطالعه بوده است و دیگری نیز عدد نرخ ناسازگاری که از محاسبات در نرم افزار اکسپرت چویس به دست می‌آید. به‌منظور بررسی روایی پرسشنامه تهیه‌شده در رابطه با عوامل کلیدی مؤثر برافزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های شهر تهران ابتدا شاخص‌های تهیه‌شده در اختیار مدیران ارشد شهرداری تهران و اساتید دانشگاهی قرار گرفت و پس از اعمال نظرات ایشان روایی آن مورد تأیید قرار گرفت.



شکل ۱: مدل درختی تحلیل سلسله‌مراتبی پژوهش حاضر

پایایی پرسشنامه تهیه‌شده در این پژوهش نیز از طریق نرخ ناسازگاری مورد بررسی قرار گرفت که پایایی آن بعد از انجام محاسبات سازگاری لازم به دست آمد. این نرخ که باید کمتر از ۰.۱ باشد، به آن سبب است تا اختلاف نظرهای به‌دست‌آمده از نظرات پاسخ‌دهندگان را به کمترین مقدار ممکن تقلیل دهد.

ءءول ١: منابع استءراء شاخص هاى اصلى

شاخص هاى اصلى	منابع
عوامل سازمانى	(سلمانبان، ١٣٩٨)، (شهنبوازى، ١٣٩٠)، (راغب، ١٣٩٩).
عوامل ساختارى	(سلمانبان، ١٣٩٨)، (سرفرازى، ١٣٩٨).
عوامل فناورى	(پيران نژاء و عباءى، ١٣٩٣)، (آقانسب و سلمانبان، ١٣٩٥)، (سرفرازى، ١٣٩٨).
عوامل فرهنگى	(امببى، ١٣٩٨)، (شهنبوازى، ١٣٩٠)، (سلمانبان، ١٣٩٨).
عوامل راهبرءى	(سلمانبان، ١٣٩٨)، (كارءانبان، ١٣٩٧) (Leea & Porumbescub, 2018)

ءءول ٢: منابع استءراء شاخص هاى فرعى

شاخص هاى فرعى	منابع
كاهش ساختارهاى ءىوان سالار	پبشنهءاء ءبره
رفع پبءبءبى هاى ساختارهاى بءش عمومى	(١٣٩٧، ١٣٩٨)، (راغب، ١٣٩٩)، (رضابى، سلمانبان، سرفرازى و همكاران، ١٣٩٩).
انسءام ءر همكارى هاى ببب بءشى ءر بءش عمومى	پبشنهءاء ءبره
انتشار فعالبءها و برنامه هاى سازمان ءر ءهء شفافت عملءء سازمان	(١٣٩٧-١٣٩٦)، (عبءالبى و ءوكلى، ١٣٩٩)، (رضابى، راغب، ١٣٩٦)
ءسءرسى پءبببى ءءماء الكءرونبك	(١٣٩٠)، (امببى، ١٣٩٣)، (شهنبوازى، پيران نژاء و عباءى، ١٣٩٨).
سهولء اسءفاهه ءءماء الكءرونبك	(١٣٩٣)، (سرفرازى، ١٣٩٨)، (پيران نژاء و عباءى، ١٣٩٣)
ءعامل پءبببى ءءماء	(Leea & Porumbescub, 2018)
وءوء شبكه ارءءابى ببب كبفبء و كارآمد	Juan-(Gabriel Cegarra-Navarro. et al., 2012
ءءببزه سازى و ءءاءل ءاهه و اطلاءاء الكءرونبكى	(١٣٩٨، ١٣٩٨)، (سرفرازى، سلمانبان، ١٣٩٨)

ادامه جدول ۳: منابع استخراج شاخص‌های فرعی

منابع	شاخص‌های فرعی
(۱۳۹۸)، (پیران‌نژاد و ۱۳۹۸)، (سلمانیان، سرفرازی، ۱۳۹۳)، (عبادی، ۱۳۹۳)	امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد
(۱۳۹۸)، (سلمانیان، ۱۳۹۸)	بروز بودن تکنولوژی‌های مورد استفاده
(۱۳۹۰-۱۳۹۸)، (سرفرازی، ۱۳۹۸)، (سلمانیان، شهینوازی، ۱۳۹۸)، (پور، ۱۳۹۸)، (قاسم، ۱۳۹۸)	توسعه زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
(۱۳۹۸)، (روحانی و ۱۳۹۰)، (سلمانیان، شهینوازی، ۱۳۸۸)، (همکاران، ۱۳۸۸)	بسترسازی جهت پذیرش فناوری خدمات الکترونیک
(۱۳۹۸)، (سرفرازی، ۱۳۹۸)	آموزش و آگاهی شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیک
(۱۳۹۸)، (سلمانیان، سرفرازی، ۱۳۹۸)	استفاده از رسانه‌ها در جهت فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک
(۱۳۹۵)، (۱۳۹۹)، (کرمانیان و حسینی صدرآبادی، (راغب و حسن‌زاده، ۱۳۹۳). (شهبازی کوتنائی، ۱۳۹۳)	جلب اعتماد عمومی شهروندان
(رضایی، ۱۳۹۶)، (سلمانیان و گودرزی، ۱۳۹۹)، (حیدری و کاردانیان، ۱۳۹۷).	حمایت‌های دولتی
(راغب، ۱۳۹۹)، (سرفرازی، ۱۳۹۸)، (شهینوازی، ۱۳۹۰).	سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت
پیشنهاد خبره	استفاده از پتانسیل‌های بخش خصوصی
پیشنهاد خبره	تعاملات بین‌المللی جهت استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا

یافته‌های تحقیق

به‌منظور رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر برافزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲گانه شهر تهران، ضمن مطالعه مستندات و پژوهش‌های صورت گرفته و همچنین از طریق مصاحبه با مدیران ارشد شهرداری‌های مناطق ۲۲گانه شهر تهران، تعداد مشخصی شاخص اصلی و فرعی در ارتباط با شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌ها مشخص گردید. در راستای تسهیل مراحل محاسباتی، شاخص‌های مذکور به اختصار نام‌گذاری شد که به شرح جدول (۴) و منابع استخراج هر یک از شاخص‌های اصلی و فرعی به

شرح جدول (۲) و (۳) می‌باشد. داده‌های خام حاصل از تحقیقات میدانی و مصاحبه‌های صورت گرفته از طریق نرم‌افزار اکسپرت چویس مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن ارائه شده است.

جدول ۴: نام‌گذاری شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها (منبع: نگارنده براساس نظرات خبرگان)

شماره	شاخص اصلی	علامت اختصاری	شاخص فرعی	علامت اختصاری
۱	عوامل سازمانی	C1	C11	کاهش ساختارهای دیوان‌سالار
			C12	رفع پیچیدگی‌های ساختارهای بخش عمومی
			C13	انسجام در همکاری‌های بین بخشی در بخش عمومی
			C14	انتشار فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان در جهت شفافیت عملکرد سازمان
۲	عوامل ساختاری	C2	C21	دسترسی‌پذیری خدمات الکترونیک
			C22	سهولت استفاده خدمات الکترونیک
			C23	تعامل‌پذیری خدمات
			C24	وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمد
۳	عوامل فناوری	C3	C31	ذخیره‌سازی و تبادل داده و اطلاعات الکترونیکی
			C32	امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد
			C33	به‌روز بودن تکنولوژی‌های مورد استفاده
			C34	توسعه زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
۴	عوامل فرهنگی	C4	C41	بسترسازی جهت پذیرش فناوری خدمات الکترونیک
			C42	آموزش و آگاهی شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیک
			C43	استفاده از رسانه‌ها در جهت فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک
			C44	جلب اعتماد عمومی شهروندان
۵	عوامل راهبردی	C5	C51	حمایت‌های دولتی
			C52	سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت
			C53	استفاده از پتانسیل‌های بخش خصوصی
			C54	تعاملات بین‌المللی جهت استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا

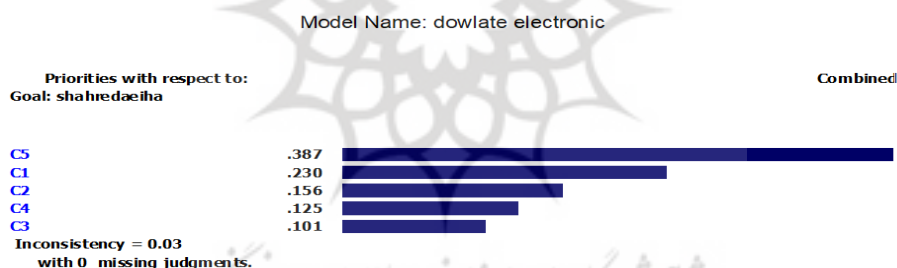
بررسی وضعیت شاخص‌های اصلی

به‌منظور رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران، پنج شاخص اصلی مؤثر در این حوزه شامل «عوامل سازمانی C1»، «عوامل ساختاری C2»، «عوامل فناوری C3»، «عوامل فرهنگی C4» و «عوامل راهبردی C5» استخراج شد که در جدول (۵) به‌صورت دوجه‌دو با یکدیگر مقایسه شدند.

جدول ۵: ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌های اصلی

عوامل سازمانی	عوامل ساختاری	عوامل فناوری	عوامل فرهنگی	عوامل راهبردی
۱	۱.۲۵	۳.۱۷	۲.۲۸	۲.۶۲
	۱	۱.۵۵۸	۱.۲۵	۲.۶۲
		۱	۲.۲۸	۱.۵۸
			۱	۲.۸۸
				۱

پس از انجام محاسبات در نرم‌افزار Expert Choice، اوزان شاخص‌های اصلی مطابق با شکل (۲) به دست آمد.



شکل ۱: اوزان شاخص‌های اصلی

شکل (۲) که در واقع از اجماع نظر خبرگان و محاسبات نرم افزار اکسپرت چویس حاصل شده، نشان می‌دهد که شاخص «عوامل راهبردی C5»، با وزن ۰.۳۸۷ در رابطه با رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و شاخص‌های «عوامل سازمانی C1»، «عوامل ساختاری C2»، «عوامل فرهنگی C4» و «عوامل فناوری C3»، به ترتیب با اوزان ۰.۲۳۰، ۰.۱۵۶، ۰.۱۲۵ و ۰.۱۰۱ در رتبه‌های دوم تا پنجم قرار دارند.

بررسی وضعیت شاخص‌های فرعی یا زیرشاخص‌ها

پس از بررسی وضعیت شاخص‌های اصلی و تعیین میانگین اولویت توجه به افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران برای هرکدام از این شاخص‌ها چند شاخص فرعی تعریف شد که این شاخص‌های فرعی بر اساس هدف تحقیق می‌باشند. برای شاخص اصلی «عوامل سازمانی C۱» چهار شاخص فرعی شامل: «کاهش ساختارهای دیوان‌سالار»، «رفع پیچیدگی‌های ساختارهای بخش عمومی»، «انسجام در همکاری‌های بین بخشی در بخش عمومی» و «انتشار فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان در جهت شفافیت عملکرد سازمان» تعیین گردید که نتایج مقایسات زوجی آن‌ها بر اساس جدول (۶) است.

جدول ۶: ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل سازمانی C۱»

کاهش ساختارهای دیوان‌سالار	رفع پیچیدگی‌های ساختارهای بخش عمومی	انسجام در همکاری‌های بین بخشی در بخش عمومی	انتشار فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان در جهت شفافیت عملکرد سازمان
۱	۳.۱۷	۱.۸۱	۱.۲۵
	۱	۲.۲۸	۲.۸۸
		۱	۱.۸۱
			۱

پس از انجام محاسبات در نرم‌افزار Expert Choice، اوزان شاخص‌های فرعی با توجه به هدف و براساس شاخص «عوامل سازمانی C۱» مطابق با شکل (۳) به دست آمد.

Model Name: dowlate electronic



شکل ۲: اوزان شاخص‌های فرعی بر اساس شاخص «عوامل سازمانی C۱»

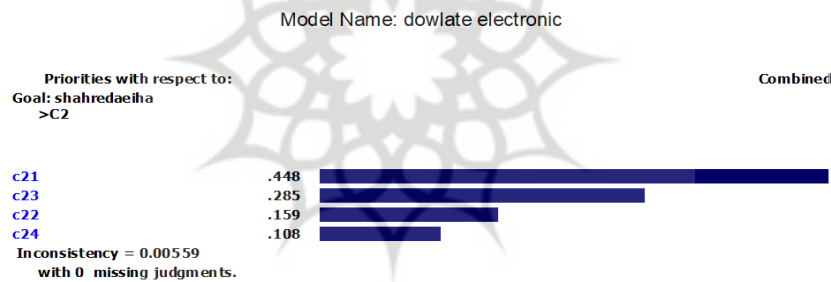
شکل (۳) در رابطه با شاخص‌های فرعی بر اساس شاخص «عوامل سازمانی C۱» حاصل شده، نشان می‌دهد که «شاخص کاهش ساختارهای دیوان‌سالار» با وزن ۰.۳۶۸ در رابطه با رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از توجه و اهمیت بیشتری بوده و شاخص‌های «انتشار فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان در جهت شفافیت عملکرد سازمان»، «انسجام در همکاری‌های بین بخشی در بخش عمومی» و «رفع پیچیدگی‌های ساختارهای بخش عمومی» به ترتیب با اوزان ۰.۳۲۱، ۰.۲۰۵ و ۰.۱۰۵ در رتبه‌های دوم و چهارم قرار دارند.

برای شاخص اصلی «عوامل ساختاری C۲»، چهار شاخص فرعی شامل: «دسترسی‌پذیری خدمات الکترونیک»، «سهولت استفاده خدمات الکترونیک»، «تعامل‌پذیری خدمات» و «وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمد» تعیین گردید که نتایج مقایسات زوجی آن‌ها بر اساس جدول (۷) است.

جدول ۷: ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل ساختاری C۲»

وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمد	تعامل‌پذیری خدمات	سهولت استفاده خدمات الکترونیک	دسترسی‌پذیری خدمات الکترونیک	
۴.۴۸	۱.۵۷	۲.۶۲	۱	دسترسی‌پذیری خدمات الکترونیک
۱.۵۸	۲.۰۸	۱		سهولت استفاده خدمات الکترونیک
۲.۲۸	۱			تعامل‌پذیری خدمات
۱				وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمد

پس از انجام محاسبات در نرم‌افزار Expert Choice، اوزان شاخص‌های فرعی با توجه به هدف و بر اساس شاخص «عوامل ساختاری C۲» مطابق با شکل (۴) به دست آمد.



شکل ۳: اوزان شاخص‌های فرعی بر اساس شاخص «عوامل ساختاری C۲»

شکل (۴) در رابطه با شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل ساختاری C۲» حاصل شده، نشان می‌دهد که شاخص «دسترسی‌پذیری خدمات الکترونیک» با وزن ۰.۴۴۸ در رابطه با رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از توجه و اهمیت بیشتری بوده و شاخص‌های «تعامل‌پذیری خدمات»، «سهولت استفاده خدمات الکترونیک» و «وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمد» به ترتیب با اوزان ۰.۲۸۵، ۰.۱۵۹ و ۰.۱۰۸ در رتبه‌های دوم و چهارم قرار دارند.

برای شاخص اصلی «عوامل فناوری C3»، چهار شاخص فرعی شامل: «ذخیره‌سازی و تبادل داده و اطلاعات الکترونیکی»، «امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد»، «بروز بودن تکنولوژی‌های مورد استفاده» و «توسعه زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات» تعیین گردید که نتایج مقایسات زوجی آن‌ها براساس جدول (۸) است.

جدول ۸: ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل فناوری C3»

توسعه زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات	بروز بودن تکنولوژی‌های مورد استفاده	امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد	ذخیره‌سازی و تبادل داده و اطلاعات الکترونیکی	
۲.۲۸	۲.۶۲	۲.۶۲	۱	ذخیره‌سازی و تبادل داده و اطلاعات الکترونیکی
۳.۱۰	۲.۸۸	۱		امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد
۱.۸۱	۱			بروز بودن تکنولوژی‌های مورد استفاده
۱				توسعه زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات

پس از انجام محاسبات در نرم‌افزار Expert Choice، اوزان شاخص‌های فرعی با توجه به هدف و براساس شاخص «عوامل فناوری C3» مطابق با شکل (۵) به دست آمد.

Model Name: dowlate electronic

Priorities with respect to:
Goal: shahredaeiha
>C3

Combined



Inconsistency = 0.06
with 0 missing judgments.

شکل ۴: اوزان شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل فناوری C3»

شکل (۵) در رابطه با شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل فناوری C۳» حاصل شده، نشان می‌دهد که شاخص «امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد» با وزن ۰.۴۷۸ در رابطه با رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از توجه و اهمیت بیشتری بوده و شاخص‌های «بروز بودن تکنولوژی‌های مورد استفاده»، «توسعه زیرساخت‌های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات» و «ذخیره‌سازی و تبادل داده و اطلاعات الکترونیکی» به ترتیب با اوزان ۰.۲۴۱، ۰.۱۷۰ و ۰.۱۱۰ در رتبه‌های دوم و چهارم قرار دارند.

برای شاخص اصلی «عوامل فرهنگی C۴»، چهار شاخص فرعی شامل: «بسترسازی جهت پذیرش فناوری خدمات الکترونیک»، «آموزش و آگاهی شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیک»، «استفاده از رسانه‌ها در جهت فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک» و «جلب اعتماد عمومی شهروندان» تعیین گردید که نتایج مقایسات زوجی آن‌ها براساس جدول (۹) است.

جدول ۹: ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل فرهنگی C۴»

بسترسازی جهت پذیرش فناوری خدمات الکترونیک	آموزش و آگاهی شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیک	استفاده از رسانه‌ها در جهت فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک	جلب اعتماد عمومی شهروندان
۱	۲.۲۸	۲.۰۸	۲.۲۸
	۱	۲.۲۸	۱.۸۱
		۱	۲.۲۸
			۱

پس از انجام محاسبات در نرم‌افزار Expert Choice، اوزان شاخص‌های فرعی با توجه به هدف و براساس شاخص «عوامل فرهنگی C۴» مطابق با شکل (۶) به دست آمد.

Model Name: dowlate electronic



شکل ۵: اوزان شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل فرهنگی C۴»

شکل (۶) در رابطه با شاخص‌های فرعی بر اساس شاخص «عوامل فرهنگی C۴» حاصل شده، نشان می‌دهد که شاخص «آموزش و آگاهی شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیک» با وزن ۰.۳۹۸ در رابطه با رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از توجه و اهمیت بیشتری بوده و شاخص‌های «جلب اعتماد عمومی شهروندان»، «بسترسازی جهت پذیرش فناوری خدمات الکترونیک» و «استفاده از رسانه‌ها در جهت فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک» به ترتیب با اوزان ۰.۲۹۶، ۰.۱۸۱ و ۰.۱۲۵ در رتبه‌های دوم و چهارم قرار دارند.

برای شاخص اصلی «عوامل راهبردی C۵»، چهار شاخص فرعی شامل: «حمایت‌های دولتی»، «سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت»، «استفاده از پتانسیل‌های بخش خصوصی» و «تعاملات بین‌المللی جهت استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا» تعیین گردید که نتایج مقایسات زوجی آن‌ها براساس جدول (۱۰) است.

جدول ۱۰: ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل راهبردی C۵»

حمایت‌های دولتی	سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت	استفاده از پتانسیل‌های بخش خصوصی	تعاملات بین‌المللی جهت استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا
۱	۱.۲۵	۲	۲.۶۲
	۱	۱.۵۸	۲.۶۲
		۱	۲
			۱

پس از انجام محاسبات در نرم‌افزار Expert Choice، اوزان شاخص‌های فرعی با توجه به هدف و بر اساس شاخص «عوامل راهبردی C5» مطابق با شکل (۷) به دست آمد.
Model Name: dowlate electronic



شکل ۶: اوزان شاخص‌های فرعی براساس شاخص «عوامل راهبردی C5»

شکل (۷) در رابطه با شاخص‌های فرعی بر اساس شاخص «عوامل راهبردی C5» حاصل شده، نشان می‌دهد که شاخص «حمایت‌های دولتی» با وزن ۰.۳۶۸ در رابطه با رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از توجه و اهمیت بیشتری بوده و شاخص‌های «سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت»، «استفاده از پتانسیل‌های بخش خصوصی» و «تعاملات بین‌المللی جهت استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا» به ترتیب با اوزان ۰.۳۰۸، ۰.۲۰۴ و ۰.۱۱۹ در رتبه‌های دوم و چهارم قرار دارند.

محاسبه اوزان نهایی و رتبه شاخص‌های فرعی

به‌منظور تعیین رتبه نهایی هر کدام از شاخص‌های فرعی مورد توجه در ارتباط با افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از طریق میانگین هندسی ارزیابی عدد شاخص‌های اصلی، وزن نسبی شاخص‌های فرعی و همچنین وزن نهایی شاخص‌های فرعی طی خواهد شد که نتایج آن در جدول (۱۱) ارائه شده است. وزن نهایی هر شاخص فرعی، از حاصل وزن نسبی آن شاخص فرعی در گروه خود ضربدر وزن شاخص اصلی در همان گروه، به دست می‌آید.

جدول ۱۱: اوزان نسبی و نهایی شاخص های فرعی و اولویت بندی آنها

رتبه	وزن نهایی	وزن نسبی	علامت اختصاری	شاخص فرعی	وزن شاخص اصلی	شاخص اصلی	ردیف
۳	۰.۰۸۴۶	۰.۳۶۸	C11	کاهش ساختارهای دیوان سالار	۰.۲۳۰	عوامل سازمانی C1	۱
۱۵	۰.۰۲۴۱	۰.۱۰۵	C12	رفع پیچیدگی های ساختارهای بخش عمومی			
۹	۰.۰۴۷۱	۰.۲۰۵	C13	انسجام در همکاری های بین بخشی در بخش عمومی			
۵	۰.۰۷۳۸	۰.۳۲۱	C14	انتشار فعالیت ها و برنامه های سازمان در جهت شفافیت عملکرد سازمان			
۶	۰.۰۶۹۹	۰.۴۴۸	C21	دسترسی پذیری خدمات الکترونیک	۰.۱۵۶	عوامل ساختاری C2	۲
۱۳	۰.۰۲۴۸	۰.۱۵۹	C22	سهولت استفاده خدمات الکترونیک			
۱۱	۰.۰۴۴۴	۰.۲۸۵	C23	تعامل پذیری خدمات			
۱۸	۰.۰۱۶۸	۰.۱۰۸	C24	وجود شبکه ارتباطی بین کیفیت و کارآمد			
۲۰	۰.۰۱۱۱	۰.۱۱۰	C31	ذخیره سازی و تبادل داده و اطلاعات الکترونیکی	۰.۱۰۱	عوامل فناوری C3	۳
۸	۰.۰۴۸۲	۰.۴۷۸	C32	امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی افراد			
۱۴	۰.۰۲۴۳	۰.۲۴۱	C33	بروز بودن تکنولوژی های مورد استفاده			
۱۷	۰.۰۱۷۱	۰.۱۷۰	C34	توسعه زیرساخت های مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات			

ادامه جدول ۱۲: اوزان نسبی و نهایی شاخص‌های فرعی و اولویت‌بندی آن‌ها

ردیف	شاخص اصلی	وزن شاخص اصلی	شاخص فرعی	علامت اختصاری	وزن نسبی	وزن نهایی	رتبه
۴	عوامل فرهنگی C4	۰.۱۲۵	بسترسازی جهت پذیرش فناوری خدمات الکترونیک	C41	۰.۱۸۱	۰.۰۲۲۶	۱۶
			آموزش و آگاهی شهروندان در جهت استفاده از خدمات الکترونیک	C42	۰.۳۹۸	۰.۰۴۹۷	۷
			استفاده از رسانه‌ها در جهت فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک	C43	۰.۱۲۵	۰.۰۱۵۶	۱۹
			جلب اعتماد عمومی شهروندان	C44	۰.۲۹۶	۰.۰۳۳۶	۱۲
۵	عوامل راهبردی C5	۰.۳۸۷	حمایت‌های دولتی	C51	۰.۳۶۸	۰.۱۴۲۴	۱
			سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت	C52	۰.۳۰۸	۰.۱۱۹۲	۲
			استفاده از پتانسیل‌های بخش خصوصی	C53	۰.۲۰۴	۰.۰۷۸۹	۴
			تعاملات بین‌المللی جهت استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا	C54	۰.۱۱۹	۰.۰۴۶۱	۱۰

بحث و نتیجه‌گیری

در چند دهه اخیر با گسترش ابزارهای ارتباطی، حجم فعالیت‌های الکترونیکی در شهرها افزایش یافته و به دلیل افزایش در سرعت، دقت و امنیت در انجام فعالیت‌ها، کشورها هر چه بیشتر تمایل به استفاده از این فناوری پیدا کرده‌اند که نتیجه این فعالیت‌ها شکل‌گیری شهرها و دولت الکترونیک است (حسینی‌مقدم و خوش‌خو، ۱۳۹۶). دولت الکترونیک در سال‌های اخیر محبوبیت زیادی را در اذهان دولت‌های مردم‌سالار، مردم و جامعه مدنی کسب نموده است (Zhou & Hu, 2008). ایجاد دولت الکترونیک باعث ایجاد نتایج بسیار مثبتی می‌گردد که می‌تواند علاوه بر کاهش هزینه‌های دولتی و در اختیار گرفتن اطلاعات توسط شهروندان باعث کاهش فساد اداری، شفافیت امور و مسئولیت‌پذیری کارکنان افزایش روند بهبود امور می‌گردد از آنجا که فناوری

اطلاعات رویکرد جدیدی را در ایجاد شفافیت، پاسخگویی، صداقت و ترویج استراتژی ضد فساد به دولت‌ها پیشنهاد می‌دهد (حمیدی، ۱۳۹۵). به نظر می‌رسد با تأثیر بر مؤلفه‌های کاهش فساد اداری که همان شفافیت، پاسخگویی و اعتماد است، نقش فزاینده‌ای در این امر داشته باشد. در این راستا هدف از انجام این تحقیق رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق گانه شهر تهران است.

به منظور بیان وجه تمایز این تحقیق نسبت به تحقیقات و مطالعات انجام‌شده به تحقیقات مورنوآو و همکاران در سال ۲۰۱۸ می‌توان اشاره کرد که در تحقیقی با عنوان تأثیر داده‌های دولت باز بر پاسخگویی و شفافیت بیان کردند که مسئولیت‌پذیری، مشارکت شهروندان و شفافیت سه ستونی است که داده‌های دولت باز براساس آن بنا شده است. دولت داده‌ها را از طریق اینترنت تهیه کرده است تا برای دسترسی به اهداف متنوع از آن استفاده شود. همچنین در تحقیق دیگر توسط سرفرازی در سال ۱۳۹۸ با عنوان بررسی رابطه دو سویه آمادگی الکترونیکی شهروندان با استقرار شهرداری الکترونیک به این نتیجه رسیدند برای این که میزان پیشرفت شهرداری در حوزه آمادگی الکترونیکی را تعیین کنند، باید از مدل واحد و استاندارد طی چند سال متوالی استفاده کرد. اقدامی که پس از ارزیابی انجام می‌شود دقیقاً وابسته به هدف آتی شهرداری است، با در نظر گرفتن وضعیت فعلی شهرداری ارزیابی آمادگی الکترونیکی چگونگی دستیابی به اهداف آتی را معین می‌کند.

در تحقیق انجام‌شده توسط سلمانیان و گودرزی در سال ۱۳۹۹ با عنوان شهر هوشمند پیش‌نیاز دولت الکترونیک و شهرداری‌های دیجیتال و الکترونیکی لازمه و زیربنای شهرهای هوشمند (مورد مطالعه: شهرداری ابر شهر تهران) به بررسی موانع و چالش‌های موجود در راه استقرار شهرداری هوشمند و الکترونیک کلان‌شهر تهران پرداختند و نتایج تحقیقاتشان نشان داد که موانع موجود در راه تحقق و استقرار شهرداری هوشمند و دیجیتال کلان‌شهر تهران از جمله، موانع مدیریتی، موانع آموزشی، موانع اقتصادی، موانع فنی، موانع فرهنگی، موانع سیاسی و موانع زیرساختی تأثیر مثبت و معناداری بر روی عدم تحقق شهرداری هوشمند و دیجیتال دارند. مطالعه تحقیقات مشابه نشان می‌دهد که تاکنون تحقیقی در ارتباط با رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری انجام نشده است. بر اساس نتایج تحقیق حاضر در حوزه شفافیت و پاسخگویی دولت الکترونیک در شهرداری‌های مناطق ۲۲گانه تهران، شاخص اصلی «عوامل راهبردی» به عنوان مهم‌ترین شاخص در رابطه با موضوع شفافیت و پاسخگویی به دست آمده است، لذا پیشنهاد می‌گردد تا با تدوین قوانین و ایجاد بسترهای لازم زمینه‌های کافی و تخصصی در رابطه با پیاده‌سازی دستورالعمل‌های راهبردی در

حوزه دولت الکترونیک به منظور افزایش سطح شفافیت و پاسخگویی فراهم گردد. همچنین از آنجایی که براساس نتایج تحقیق در زمینه شاخص‌های فرعی تحقیق مشخص شد که شاخص‌های «حمایت‌های دولتی»، «سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت» و «کاهش ساختارهای دیوان‌سالار» در رتبه نخست تا سوم بررسی این تحقیق قرار گرفتند، لذا پیشنهاد می‌گردد، سیاست‌گذاری حوزه شهرداری‌های مناطق ۲۲گانه تهران با تدوین و ارائه طرح‌های پژوهشی و نیازسنجی در رابطه با به‌کارگیری مؤلفه‌های دولت الکترونیک در این سازمان تقاضای حمایت‌های دولتی را در سطح کلان طرح نماید و با استفاده از پتانسیل‌ها و اختیارات دولت نسبت به ایجاد سازوکارهای قوانین استفاده از اینترنت همکاری دوجانبه بین دولت و شهرداری‌ها برقرار گردد. همچنین از طریق بازنگری شیوه‌های سنتی دیوان‌سالار با تکیه بر تجارب کشورهای موفق در حوزه دولت الکترونیک نسبت به رشد قابل توجه سطح شفافیت و پاسخگویی سازمان‌های شهرداری را در حداقل زمان ممکن فراهم نماید.

مآخذ

- آقانسب، اکرم، سلمانیان، جواد (۱۳۹۸). تحقق شهرداری الکترونیک راهبرد مدیریت شهری در رسیدن به اهداف توسعه پایدار، با تاکید بر شهرداری تهران. *اولین کنگره ملی تازه یافته‌ها در علوم انسانی*. دانشگاه علامه طباطبایی، مؤسسه غیرانتفاعی میرداماد گرگان.
- امینی، جواد (۱۳۹۸). ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهرداری باخرز در راستای ارائه خدمات الکترونیکی. *چهارمین کنفرانس ملی در حسابداری، مدیریت و مهندسی مالی با تاکید در پارادایم‌های منطقه و جهان، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس*.
- پیران‌نژاد، علی، عبادی، نغمه (۱۳۹۳). حکمرانی الکترونیک در شهرداری‌ها، مطالعه پورتال شهرداری‌های کشور. *مجله مدیریت دولتی*، سال ۶، شماره ۲، ۱۲۱-۱۱۰.
- توکلی، حسن، توکلی، حمید (۱۳۹۸). پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در ایران و چالش‌های پیش روی آن. *سومین کنفرانس ملی نقش مدیریت در چشم‌انداز (۱۴۰۴) رشت*. گیلان، سازمان بسیج مهندسی صنعتی استان.
- حسن‌زاده، مهدی، شهبازی کوتنائی، ایمان (۱۳۹۳). ارائه الگویی از تأثیر دولت الکترونیک بر کنترل فساد اداری و مالی شهرداری‌ها. *اولین کنگره تخصصی مدیریت شهری و شوراهای شهر ساری*. ساری، مرکز همایش‌های توسعه ایران.

حسینی‌راد، شجاع‌الدین، شهبازی‌کوتنائی، ایمان (۱۳۹۶). معماری دولت الکترونیک با رویکرد تطبیقی. دومین همایش ملی پیشرفت‌های معماری سازمانی. دانشگاه صنعتی شیراز، دانشکده مهندسی کامپیوتر دانشگاه صنعتی شیراز.

حسینی صدرآبادی، ایرج، کرمانیان، رقیه (۱۳۹۵). شفافیت و پاسخگویی پیش‌نیاز کاهش فساد اداری. سومین همایش بسترهای فساد مالی و اداری در نظام حقوقی ایران با رویکرد اصلاح و توسعه نظام حقوقی. میبد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد میبد.

حسینی‌مقدم، سیدرضا، خوش‌خو، احمد (۱۳۹۶). اعتماد به اینترنت و تأثیر آن بر تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک، مطالعه موردی: شهرداری مشهد. دومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد، توانمندی صنعت جهانگردی در توسعه. مشهد، مؤسسه آموزش عالی شان‌دیز مشهد.

حمیدی، احمد (۱۳۹۵). دولت الکترونیک و مبارزه با فساد اداری. سومین همایش بسترهای فساد مالی و اداری در نظام حقوقی ایران با رویکرد اصلاح و توسعه نظام حقوقی. میبد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد میبد.

حیدری، سعید، کاردانیان، نجمه (۱۳۹۷). بررسی نقش عوامل فرهنگی بر جلوگیری از فساد اداری در سازمان‌های دولتی. چهارمین کنگره بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مطالعات مدیریت، حسابداری و اقتصاد. تهران، مرکز همایش‌های توسعه ایران.

دانائی‌فرد، حسن، رجب‌زاده، علی، درویشی، آذر (۱۳۸۹). تبیین نقش شایستگی اخلاقی اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری در ارتقاء پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، سال ۳، شماره ۴، ۷۰-۵۷.

ذکی، یاشار، حسن‌زاده، جواد (۱۳۹۷). مقایسه‌ی شاخص بین‌المللی توسعه‌ی دولت الکترونیک بین مناطق جغرافیایی جهان. دولت‌پژوهی، سال ۴، شماره ۱۳، ۱۷۲-۱۳۷.

راغب، مهدی (۱۳۹۹). شهرداری الکترونیک و لزوم پاسخگویی در سازمان با ایجاد روابط عمومی و راه‌اندازی شهرداری الکترونیکی سیار. سومین کنفرانس بین‌المللی ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب‌وکارها. تهران، شرکت همایش آروین البرز.

رضایی، شعیب (۱۳۹۷). شفافیت، پاسخگویی در بخش عمومی و چارچوب گزارشگری یکپارچه. نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال ۳، شماره ۶، ۸۸-۸۱.

رضایی، عماد، غزاله، عاطفه (۱۳۹۶). گذری بر دولت الکترونیکی و مزایا و معایب آن. اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی. ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر.

روحانی، پریسا، مذهب، احسام، شیخ امامی، راویا (۱۳۸۸). رابطه متقابل شهر الکترونیک و شهرداری الکترونیک. دومین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیک. تهران، جهاد دانشگاهی، پژوهشکده فناوری اطلاعات و ارتباطات جهاد دانشگاهی شهرداری تهران.

سرفرازی، مهرزاد (۱۳۹۸). بررسی رابطه دو سویه آمادگی الکترونیکی شهروندان با استقرار شهرداری الکترونیک. پنجمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری. تهران، مؤسسه آموزشی عالی مهر اروند و مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.

سرفرازی، مهرزاد، پورطیپی، محمود، آهن‌پور، مهران (۱۳۹۹). رابطه دو سویه شهرداری الکترونیک و شهرداری سیار. ششمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری. تهران، مؤسسه آموزشی عالی مهر اروند و مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.

سرفرازی، مهرزاد، معمارزاده، غلامرضا، قربانی، امیر (۱۳۸۶). پارادایم دولت الکترونیک ضرورتی اساسی در استقرار شهرداری الکترونیک. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات. تهران، ندای اقتصاد بامداد (ناب).

سرگزی، حسین (۱۳۹۸). مدیریت شهر الکترونیک و لزوم پیاده سازی طرح شهرداری الکترونیک. سومین کنفرانس ملی مطالعات نوین مدیریت و حسابداری در ایران. کرج، دانشگاه جامع علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری‌ها و مرکز توسعه خلاقیت و نوآوری علوم نوین. سلسله، محمد (۱۳۸۹). موانع و راهکارهای استقرار شهرهای الکترونیکی. پایان نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد، دانشکده علوم ارتباطات دانشگاه علامه طباطبایی تهران (شماره بازیابی ۱۷۷۱).

سلمانیان، جواد (۱۳۹۸). بررسی موانع و چالش‌های موجود در راه تحقق و استقرار شهرداری الکترونیک کلان شهر تهران. دومین کنگره ملی تحقیقات بنیادین در مهندسی کامپیوتر و فن‌آوری اطلاعات. تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس دانشگاه شهید بهشتی.

سلمانیان، جواد، گودرزی، محمد (۱۳۹۹). شهر هوشمند پیش‌نیاز دولت الکترونیک و شهرداری‌های دیجیتال و الکترونیکی لازمه و زیربنای شهرهای هوشمند (مورد مطالعه: شهرداری ابر شهر تهران). چهارمین کنفرانس ملی دانش و فناوری مهندسی برق کامپیوتر و مکانیک

ایران، تهران، همایش‌های توسعه محور دانش و فناوری سام ایرانیان و تحت حمایت سیویلیکا.

شریفی رنالی، حسین، محمدی، فرشته، کریمی، جواد، عباسی، همایون (۱۳۹۸). تبیین الگوی کاهش فساد اداری از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات، شفافیت و سلامت سازمانی. فصلنامه جامعه‌شناسی و مدیریت سبک زندگی، سال ۵، شماره ۱۴، ۳۷۲-۳.

شهنوازی، محمد (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر تحقق شهرداری الکترونیکی مطالعه موردی شهرداری زاهدان. پایان نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان واحد بین‌المللی چابهار (شماره بازیابی ۳۵۶۱).

شیروانی، حسین، بانسی، زهرا (۱۳۸۸). ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهرداری شهر جدید بهارستان در راستای تحقق شهرداری الکترونیکی. فصلنامه مدیریت شهری، سال ۷، شماره ۲۳، ۷۰-۵۹.

صادقی جقه، سعید (۱۳۹۷). شفافیت، نظارت و کارآمدی. فصلنامه مطالعات راهبردی، سال ۴، شماره ۲۱، ۳۴-۷.

عبداللهی، علی، توکلی، نازنین، جوشقانی (۱۳۹۳). بررسی نقش فناوری اطلاعات در شفاف‌سازی و کاهش فساد سازمان های دولتی. چشم‌انداز مدیریت دولتی، سال ۵، شماره ۱۸، ۹۸-۷۰.

غفاری، یونس (۱۳۹۸). ضرورت توجه به شهر الکترونیک و امکان‌سنجی مجازی ارائه خدمات با تاکید بر شهرداری‌ها. ششمین کنفرانس ملی فناوری‌های نوین در مهندسی عمران، معماری و شهرسازی. تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس دانشگاه شهید بهشتی.

قاسم‌پور، محمد (۱۳۹۸). مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴. سومین کنفرانس ملی نقش مدیریت در چشم‌انداز ۱۴۰۴. رشت، سازمان بسیج مهندسی صنعتی استان گیلان.

قیاسی، فاطمه، امینی، علی‌اکبر، درویش‌پور، حجت‌الله، توحیدفام، محمد (۱۴۰۰). بررسی نقش فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در حکمرانی خوب با تأکید بر نقش دولت در کسب‌وکار الکترونیک، فصلنامه مدیریت کسب‌وکار، سال ۶، شماره ۴۹، ۹۰-۷۲.

کمالی، یحیی (۱۳۹۲). تأثیر شفافیت اقتصادی در پیشگیری و مبارزه با فساد اقتصادی. مجله گزارش پژوهشی سازمان بازرسی کل کشور، سال ۱۱، شماره ۴۹، ۹۸-۱۱۳.

گلستانه، فریبا، یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۴). دولت الکترونیک در ایران. دومین کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی. شیراز، مرکز توسعه آموزش‌های نوین ایران (متانا).

مرزبان، شهریار، مرداسی، شهین، مرداسی، بهار (۱۳۹۷). آرایه یک مدل برای اجرا و پیاده‌سازی دولت الکترونیک پایدار. اولین کنفرانس بین‌المللی نوآوری در مدیریت کسب‌وکار و اقتصاد. تهران، مرکز همایش‌های وزارت کشور.

ھیوز، آون (۱۳۷۷). مدیریت دولتی نوین: نگرشی راهبردی (استراتژیک) سیر اندیشه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها. ترجمه الوانی، شورینی، معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.
 هیوز، آون (۱۳۸۰). مدیریت دولتی نوین. ترجمه الوانی، شورینی، معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.

- Abu-Shanab, E., & Yousra-Harb, E. (2019). E-government research insights: Text mining analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 38(14), 145-161.
- Ahn, M. J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of e-government: E-government and the political control of bureaucracy. *Public Admin*, 71(3), 414-424.
- Al-Emadi, A., & Anouze, A. L. (2018). Grounded theory analysis of successful implementation of e-government projects: Exploring perceptions of e-government authorities. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 14(1), 4- 30.
- Alsaad, A. K., Yousif, K. J., & Aljedaiah, M. N. (2018). Collaboration: The key to gain value from it in supply chain. *EuroMed Journal of Business*, 13(2), 214-235.
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). Implementation of e-government: Advantages and challenges. *Proceedings of the International Association for Scientific Knowledge*, 9(3), 255-270.
- Anand, A., & Vaidya, S. (2019). Role of trust in e-government projects. *Journal of Information Technology and Politics*, 4(3), 61-80.
- Bonson, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens engagement on local governments Facebook sites an empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), 52-62.
- Christofi, M., Vrontis, D., Thrassou, A., & Shams, S. R. (2019). Triggering technological innovation through cross-border mergers and acquisitions: A microfoundational perspective. *Technol Forecast*, 146(21), 148-166.
- Faridi, M., & Asadollah, S. (2011). Electronic municipality as an alternative complement or development of traditional municipality. *International Conference on Computer Communication and Management*, 5(14), 611-615.
- Fountain, E. (2001). Paradoxes of public sector customer service. *Governance*, 14(1), 210-230.
- Gabrie, A. G., & Castillo, L. C. (2018). Transparency and accountability practices of local government units in the philippines: A measurement from the ground. *Public Organization Review*, 20(4), 437-457.

- Garcia-Sanchez, I. M., Cuadrado-Ballesteros, B., & Frias-Aceituno, J. V. (2012). Determinants of E-government development: Some methodological issues. *Jornal Management*, 3(3), 11–20.
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., El-Giudice, M., Dimitriou, S., & Panayioti, M. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152(4), 331-341.
- Halchin, L. (2004). Electronic government: Government capability and terrorist resource. *Government Information Quarterly*, 21(4), 406-419.
- Kim, M., Sharkey, A., Rahman, H. A., Ranganathan, A., & Rosenfeld, J. (2019). Accountability. *Transparency and Monitoring*, 1(1), 67-81.
- Leea, J. B., & Porumbescub, G. A. (2018). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69-76.
- Mavridis, N., Anthopoulos, L., Reddick, C. G., & Giannakidou, I. (2016). Why e-government projects fail? An analysis of the healthcare. *Government Information Quarterly*, 33(1), 161-173.
- Morenoa, M. R., Felicio, J. A., Molinac, C. M., & Rufínd, R. (2018). Facilitator and inhibit or factors: Adopting e-government in a dual model. *Journal of Business Research*, 88(12), 542-549.
- Nakakawa, A., & Namagembe, F. (2019). Requirements for developing interoperable e-government systems in developing countries: A case of Uganda. *Electronic Government, an International Journal*. 15(1), 510-524.
- Navarro, J., Pachon, J. L., & Cegarra, M. (2012). E-government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities. *International Journal of Information Management*, 4(5), 132-146.
- Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). Local e-government in the United States: Transformation or incremental change public administration. *Public Administration Review*, 73(1), 165–175.
- Ranganath, N. S., Raju, T. K., & Rao, P. T. (2011). E-governance and ICTs: Challenging initiatives in India. *The Journal of Sri Krishna Research and Educational Consortium, Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2(6), 231-239.
- Republic of Cyprus (2016). *The republic of cyprus*. California: University of California, Berkeley.
- Roge, K. M., & Lennon, N. J. (2018). A study on the criteria of internal transparency. *Efficiency and Effectiveness in Measuring Local Government Performance, Financial Accountability and Management*, 34(4), 392-409.

- Santoro, G., Ferraris, A., & Winteler, D. J. (2019). Open innovation practices and related internal dynamics: Case studies of Italian ICT SMEs. *Europe Medicine*, 14(1), 47–61.
- Saxena, S., & Muhammad, I. (2018). The impact of open government data on accountability and transparency. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 34(3), 98-111.
- Scott, M., DeLone, W., & Golden, W. (2016). Measuring e-government success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187–208.
- Shahnavazi, M., & Shahnavazi, Y. (2012). E-municipality new step in providing electronic services in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 15(4), 141-154.
- Thompson, N., Mullin, A., & Chongsutakawewong, T. (2019). *Government Information Quarterly*, 14(5), 90-101.
- U. N. (2014). United nations e-government survey e-government for the future we want. *United Nations Department of Economic And Social Affairs*, 30(1), 83-93.
- Verkijika, S. F., & De-Wet, L. (2018). E-government adoption in subsaharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(7), 54-67.
- Webster, F. (2005). Making sense of the information age. *Information, Communication and Society*, 8(4), 76-88.
- Zhou, Z., & Hu, C. (2008). Study on the e-government security risk management. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 8(5), 208–213.
- Ziemba, E., Papaj, T., & Descours, D. (2014). Assessing the quality of e-government portals the Polish experience. *International Federated Conference on Computer Science and Information Systems 2014*, 1(2), 1259–1267.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی