

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر خدمات دفاتر شهرداری الکترونیک بر توسعه پایدار شهری (نمونه: شهرداری منطقه ۱۲ مشهد)

محل انتشار:

دهمین کنفرانس ملی و سومین کنفرانس بین المللی برنامه ریزی شهری و مدیریت شهری (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

ریحانه کرم الدینی - کارمند شهرداری مشهد، مشهد، ایران

عباس پورمنافی سرابی - کارمند شهرداری مشهد، مشهد، ایران

عصمت هاشم نیا - کارمند شهرداری مشهد، مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

مسائل و مشکلات عدیده ای مانند مساله آلودگی هوا، ترافیک سنگین و اتلاف وقت در خیابان ها، افزایش فعالیت های اداری و تجاری شهروندان در شهرها، افزایش تعداد جمعیت و عدم تناسب امکانات و خدمات و غیره که بدلائل مختلف در شهرها شکل گرفته است و همچنین مطالبه روز افزون شهروندان به ارائه خدمات مطلوب و با کیفیت، و از سوی شعار و سیاست گذاری مدیران شهری و دولت ها بر محوریت توسعه پایدار شهری، تصمیم سازی و برنامه ریزی بر اساس تکنولوژی و تکنیک های روز دنیا در مدیریت شهری را نه تنها اجتناب ناپذیر، بلکه ضروری ساخته است و ورود به دنیای شهر الکترونیک پاسخی منطقی و مناسب به این نیاز شهری می باشد. یکی از پرکاربردترین و محوری ترین نیازهای خدماتی الکترونیکی شهری، خدمات بانکی بوده که با الکترونیکی شدن فعالیت های آن سهم مهمی در توسعه پایدار شهری دارد. به همین منظور این پژوهش در کلانشهر مشهد مورد بررسی و پژوهش قرار گرفت. روش پژوهش توصیفی تحلیلی بوده و از روش مطالعات کتابخانه ای و پژوهش میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام گرفته است. جامعه آماری ۲۲۰ نفر و حجم نمونه ۱۴۰ نفر می باشد. مخاطبین این تحقیق مالکین ساکن در منطقه ۱۲ شهرداری است که به دفاتر مراجعه نموده اند. دو عامل کیفیت خدمات و عملکرد مدیران در دفاتر خدمات الکترونیکی وجود دارد شهرداری ولی عدم وجود ۵ عامل دیگر در دفاتر موجب نارضایتی شهروندان شده است. و نتایج تحقیق نشان می دهد که شهرداری الکترونیک نقش پراهمیتی در تحقق توسعه پایدار شهری داشته و در این راستا شهروندان به عنوان ذی نفعان اصلی آن تاثیر مستقیم در این مقوله دارد و در واقع بدون مشارکت شهروندان امکان دستیابی به اهداف مورد نظر میسر نیست.

کلمات کلیدی:

دفاتر خدمات الکترونیک شهر، اثربخشی، رضایت، شهروندان.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1876159>

