

بررسی تأثیر الکترونیکی کردن خدمات شهرداری شیراز بر رضایتمندی شهروندان

مجتبی پریچهر

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بین‌الملل دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

چکیده

شهرداری‌ها به‌عنوان سازمان‌های بزرگ خدمات رسان به شهروندان در کیفیت زندگی شهری تأثیر بسزایی دارند. با تغییرات صورت گرفته در دنیای کنونی و گسترش روزافزون جامعه اطلاعاتی بسیاری از سازمان‌ها به دنبال استقرار و ارائه خدمات الکترونیک بوده تا هم کیفیت ارائه این خدمات را بالا برده و از طرفی رضایت شهروندان دوچندان شود. پژوهش حاضر به سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از الکترونیکی کردن خدمات مجوز ساخت‌وساز و دریافت عوارض آن می‌پردازد. برای رسیدن به این هدف از مدل ای کوال استفاده شده است. این مدل از بعد قابلیت استفاده، تعامل خدمات و سرعت تبادل تشکیل شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌ای متشکل از این ابعاد طراحی گردید و همچنین از مصاحبه با مدیران خبره شهرداری داده‌های پژوهش جمع‌آوری شد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شهرداری و شهروندان و پیمانکاران که با این خدمات و سایت خدمات الکترونیک سروکار دارند تشکیل می‌دهند. نمونه‌گیری به‌صورت حضوری صورت پذیرفته و برای تأیید روایی پرسشنامه علاوه بر نظر خبرگان در شهرداری شیراز از نرم‌افزار لیزرل نیز استفاده شده است. در مجموع ۲۶۷ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شده و با توجه به اینکه نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف توزیع داده‌ها را نرمال نشان می‌داد، برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از روش‌های پارامتریک آماری و آزمون فرض‌های پارامتریک با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شد. در این پژوهش از آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و فرضیات بهره جسته شد. با روش آزمون فرض و آزمون t-student تک نمونه ای مشخص شد که میانگین نظرات کاربران نسبت به سه بعد مدل برای سنجش رضایتمندی شهروندان بالاتر از میانگین فرض بوده و این بدان معناست که هر سه فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار گرفته و بنابراین خدمات الکترونیکی ارائه شده از طرف شهرداری شیراز باعث افزایش رضایتمندی شهروندان شده است. در نهایت باتوجه به نظرات کاربران و آزمون‌های صورت گرفته برای بهبود رضایتمندی و انجام تحقیقات آینده پیشنهادهایی ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: خدمات الکترونیک، رضایتمندی از خدمات الکترونیک

مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری

دوره ۶، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۹، صفحات ۱۸-۲۸