

استفاده از فناوری اطلاعات در راستای توسعه قابلیت‌های کارکنان شهرداری‌ها

علی ملکی

کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی - مدیریت فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نحوه استفاده از فناوری اطلاعات در راستای توسعه قابلیت‌های کارکنان شهرداری‌ها انجام گرفت. روش تحقیق کتابخانه‌ای با استفاده از کتب، مقالات و پایان‌نامه‌ها و... بود. نتایج نشان داد استفاده از فناوری اطلاعات در شهرداری‌ها به عنوان یک ابزار حیاتی برای توسعه قابلیت‌های کارکنان، تأثیرات عمیق و مثبتی بر عملکرد این نهادها دارد. این تحقیق نشان داد که به کارگیری فناوری‌های نوین می‌تواند به ارتقاء مهارت‌ها و توانمندی‌های کارکنان کمک کند و در نتیجه، کیفیت خدمات عمومی به شهروندان را بهبود بخشد. با فراهم کردن دسترسی به اطلاعات دقیق و به‌روز، کارکنان قادر خواهند بود تصمیمات بهتری اتخاذ کنند و به نیازهای شهروندان پاسخگوتر باشند. علاوه بر این، فناوری اطلاعات می‌تواند به بهینه‌سازی فرآیندهای اداری و افزایش کارایی در شهرداری‌ها منجر شود. با استفاده از سیستم‌های مدیریت داده، ارتباطات داخلی و خارجی تسهیل می‌شود و این امر به کاهش زمان پاسخگویی و افزایش شفافیت در ارائه خدمات کمک می‌کند. به علاوه، توانمندسازی کارکنان از طریق آموزش‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، می‌تواند به ایجاد یک فرهنگ سازمانی نوآور و پاسخگو در شهرداری‌ها منجر شود.

واژگان کلیدی: فناوری، فناوری اطلاعات، توسعه، قابلیت، کارکنان شهرداری

مقدمه

در دنیای امروز، فناوری اطلاعات به عنوان یکی از عوامل کلیدی در تحول و توسعه سازمان‌ها شناخته می‌شود. نهادهای عمومی، به ویژه شهرداری‌ها، به عنوان ارکان اصلی مدیریت شهری و ارائه خدمات به شهروندان، نیازمند به‌کارگیری فناوری‌های نوین برای بهبود عملکرد و ارتقاء کیفیت خدمات خود هستند. استفاده از فناوری اطلاعات در شهرداری‌ها نه تنها به بهینه‌سازی فرآیندهای اداری کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به توسعه قابلیت‌های کارکنان نیز منجر شود. در سال‌های اخیر، با پیشرفت‌های سریع در حوزه فناوری اطلاعات، شهرداری‌ها به دنبال راهکارهایی هستند که بتوانند از این فناوری‌ها به نحو احسن بهره‌برداری کنند. این امر به ویژه در زمینه‌های مدیریت داده‌ها، ارتباطات داخلی و خارجی، و ارائه خدمات به شهروندان اهمیت ویژه‌ای دارد. به کارگیری فناوری اطلاعات می‌تواند به کارکنان شهرداری‌ها این امکان را بدهد که مهارت‌های جدیدی را کسب کنند و در نتیجه، توانمندی‌های خود را در ارائه خدمات بهبود بخشند. از سوی دیگر، با توجه به چالش‌های موجود در مدیریت شهری، نظیر افزایش جمعیت، نیاز به شفافیت و پاسخگویی، و همچنین انتظارات بالای شهروندان، استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان ابزاری برای ارتقاء کارایی و اثربخشی در شهرداری‌ها ضروری است. این فناوری‌ها می‌توانند به کارکنان کمک کنند تا به اطلاعات دقیق و به‌روز دسترسی داشته باشند و تصمیم‌گیری‌های بهتری را انجام دهند. لذا در این مقاله، به بررسی نقش فناوری اطلاعات در توسعه قابلیت‌های کارکنان شهرداری‌ها پرداخته خواهد شد.

جایگاه توسعه فناوری اطلاعات در عملکرد منابع انسانی شهرداری‌ها

در عصر تکنولوژی، سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات و ارتباطات نقشی موثر و فراگیری در کسب و کارهای سازمانی دارند، اهمیت فناوری اطلاعات و اثرات آن بر سازمان‌ها به طور قابل توجهی در حال افزایش و توسعه است، خوشبختانه امروزه فناوری اطلاعات عامل مهمی برای کاهش هزینه‌های مدیریت است. در واقع استفاده از نرم افزارهای مختلف و پیشرفته، با به کارگیری این فناوری کمک شایانی در مدیریت سازمان‌ها و شرکت‌ها و عملکرد منابع انسانی شهرداری‌ها نموده است. پیشرفت‌های فناوری، امکان ایجاد یک محیط کار مبتنی بر اطلاعات و تعامل را در زمان واقعی فراهم کرده است. اکنون، سیستم‌های اطلاعاتی پرسنل فقط یک سیستم ثبت سوابق نیست و جای خود را به سیستم‌های پیچیده تر گزارش گیری و تصمیم گیری داده اند. وظایف مدیریت منابع انسانی سنتی فقط به برخی مسائل اداری مانند نظارت بر غیبت کارمندان، ساختار حقوق و دستمزد، اطلاعات آموزش، استخدام، پاسخ به رسانه‌ها، دسترسی به اطلاعات فعلی و اطلاعات پزشکی محدود بود و انجام این موارد کاری زمانبر و فرسایشی بود. هدف این مقاله جایگاه توسعه فناوری اطلاعات در عملکرد منابع انسانی شهرداری‌ها می باشد. در نتیجه می توان گفت در واقع، منابع انسانی جهت پاسخگویی به چالش‌ها و تغییرات موجود، باید رویکرد جدیدی اتخاذ کند و مدیران منابع انسانی باید عادت‌ها، روش‌ها، ایده‌ها و عملکردهای منسوخ شده را کنار بگذارند. از طرف دیگر، آن‌ها باید برای تعیین استراتژی‌ها و ایجاد برنامه‌هایی جهت توسعه سرمایه انسانی به سازمان‌ها کمک کنند (کریمی و همکاران، ۱۴۰۲).

استفاده از فناوری اطلاعات برای توسعه قابلیت‌های کارکنان

همزمان با توسعه و گسترش روزافزون فناوری اطلاعات در اکثر سازمان‌ها و مراکز خدماتی سوالی که مطرح می‌گردد این است که تا چه میزان بکارگیری فناوری اطلاعات با رضایت شغلی کارکنان سازمان در ارتباط است و می‌تواند ضمن تسهیل امور به بهبود رضایت کارکنان نایل گردد. با توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات و تاثیرات وسیع آن بر جنبه‌های

مختلف زندگی، ابعاد خدمات شهری نیز دستخوش تحولات گسترده‌ای شده است؛ چنانکه لازمه زندگی در شهرهای امروزی به عنوان نقاط تمرکز خدمات و تعاملات، به کارگیری روش‌ها و فناوری‌های نوین خدمات رسانی می‌باشد. در شروع هزاره سوم، فن‌آوری اطلاعات به عنوان عمده‌ترین محور تحول و توسعه در جهان مطرح شد. دستاورد‌ها، دامنه نائیرات و تحولات ناشی از آن چنان فراگیر است که نادیده انگاشتن آن ناممکن می‌نماید (کوبیدان ورنوسفادرائی، ۱۴۰۲). تکمیل دانش موجود و کسب دانش جدید یکی از عوامل انگیزشی قوی برای فردی است که نیازهای پایه و اولیه‌اش را پوشش داده است. بنابراین، همانگونه که کسب دانش جدید یک عامل کلیدی برای موفقیت فرد به شمار می‌رود، برای موفقیت سازمان نیز مهم است، فناوری مبتنی بر اینترنت فرصت‌های زیادی را برای یافتن دانش و مهارت‌های جدید پیشنهاد می‌کند. در ابتدا، در سطح سازمان، اینترنت زمینه دسترسی سریع‌تر به نوآوری‌های تکنولوژیک و علمی آینده را نسبت به دیگر سازمان‌ها و موسسات پژوهشی، فراهم می‌کند. در سطح فردی نیز، اینترنت خود را به عنوان یک پایگاه اطلاعاتی گسترده و قابل جستجو شامل مجموعه‌ای از صفحات وب، گروه‌های خبری، فهرست‌های پستی اینترنتی، جریان‌های اطلاعاتی شبکه‌ای و... معرفی می‌کند. این بدیهی است که رفتار مطلوب کارکنان، به طور یکسان با پول، موقعیت یا دیگر فواید محسوب قابل پاسخگویی نیست. گذشته از این سبک رهبری آمرانه، به سبب این واقعیت که کارکنانی که هر روز دانش بیشتر و بیشتری کسب می‌کنند، نمی‌خواهند تحت فرمانروایی یک دیکتاتور باشند، نامناسب است، به ویژه اگر این گونه کارکنان بتوانند به آسانی شغلشان را تغییر دهند. سازمان‌ها، در سطوح مختلفی خود را با تغییرات پیش رو سازگار می‌کنند. شروع کنندگان تغییرات در سازمان‌ها، احتمالاً خود کارکنان هستند. با این حال موفقیت سازگاری با تغییرات در دستان مدیران است (حسنی، ۱۳۸۶). به طور کلی تکنولوژی اطلاعات در ابعاد زیر به توسعه انسانی منجر می‌شود:

- توسعه حرفه‌ای

یکی از نشانه‌های عملیاتی انسان توسعه یافته، داشتن مهارت‌هایی است که زمینه‌های برآورده نمی‌کند. در این زمان اطلاعات ظرفیت‌های خالی و کهنه شده را جانی دوباره می‌بخشد و به توسعه مهارت‌های کارکنان کمک می‌رساند و به این خاطر است که اطلاعات جدید توقعات جدیدی را در افراد سازمان ایجاد نموده و بعد از مدتی اطلاعات و دانش، فراگرفته شده تبدیل به روش کار و مهارت می‌گردد و این شرایط باعث ایجاد جبهه‌های جدید مهارتی و کاری در سازمان‌ها می‌گردد. به طور کلی تکنولوژی اطلاعات، در ابعاد زیر به توسعه مهارتی کارکنان کمک می‌کند:

(الف) مهارت‌های کهنه را بازسازی می‌کند.

(ب) ظرفیت‌های خالی قبل را تکمیل می‌سازد.

(ج) مهارت‌های جدید به وجود می‌آورد.

(د) بین مهارت کارکنان پیوند ایجاد می‌کند.

(ه) مهارت آموزشی فرایندی می‌شود.

ارزش مهارت با رشد تکنولوژی افزایش یافته و تکنولوژی اطلاعات پیشرفته به دنبال خود مهارت پیشرفته ایجاد می‌کند. تکنولوژی اطلاعات دامنه مهارتی انسان را توسعه می‌دهد. تکنولوژی اطلاعات زمینه‌هایی نظیر مهارت برقراری ارتباط کلامی، مهارت ارتباط کتبی، مهارت ارتباط نمایشی، مهارت قانع‌سازی و مهارت استفاده از اطلاعات را در کارکنان ایجاد و تقویت می‌کند.

- تقویت مهارت‌های تصمیم‌گیری

تصمیم‌گیری فرایندی است که در آن نقش اصلی را اطلاعات بازی می‌کند، یعنی اول بایستی اطلاعات مورد نیاز تصمیم‌گیری فراهم شود تا بتوان اطلاعات را ترکیب و تصمیم‌گیری کرد. تکنولوژی اطلاعات موجب می‌شود که افراد سازمان از بین اطلاعات تولید شده اطلاعات مربوط به تصمیم مورد نیاز را انتخاب و پردازش و مورد استفاده قرار دهند. در فرایند تصمیم‌گیری، کارکنان نحوه استفاده از اطلاعات را یاد می‌گیرند. عادت کرده‌ایم با هر اطلاعاتی که به دستمان می‌رسد، تصمیم‌گیری کنیم که این کار حرفه‌ای نیست. تکیه به عقاید افراد تا وارد و غیرمتخصص نه تنها دردی را دوا نمی‌کند بلکه آدمی را به ورطه گمراهی می‌کشاند. همین مشورت و کسب اطلاعات از افراد غیرمتخصص سبب می‌گردد که انسان در تصمیم‌گیری به خطا رود. از شاخص‌های انسان توسعه یافته این است که در تصمیم‌گیری فرایند کسب اطلاعات از منابع غیرموثق و در دسترس را جایگزین کسب اطلاعات از منابع موثق کند که این امر نیازمند وجود ساختار اطلاعاتی است. یعنی زمانی که تکنولوژی اطلاعاتی وجود داشته و قابل دسترسی باشد، افراد براساس اطلاعات دقیق تصمیم‌گیری کرده و درواقع سیستم‌های اطلاعات مدیریت مانند سیستم‌های پشتیبان مدیریت و سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری می‌توانند اطلاعات به هنگام، مناسب و سریعی را در اختیار قرار دهند تا با حداقل اشتباه تصمیم‌گیری کرد. بر این اساس، افراد از مهارت تصمیم‌گیری علمی بهره‌مند می‌شوند و از این بابت به مهارت تصمیم‌گیری در عمل منجر می‌گردند.

در ابعاد زیر به تقویت مهارت تصمیم‌گیری کمک می‌کند: IT به طور کلی:

- مسأله‌یابی و فرصت‌یابی که سنگ بنای تصمیم‌گیری استراتژیک است، سریع‌تر و دقیق‌تر انجام می‌شود.
- برنامه‌ریزی جامع بهتر تدوین می‌گردد.
- کیفیت تصمیمات افزایش می‌یابد.
- زمان تصمیم‌گیری به حداقل می‌رسد.
- خطای انسانی در شبکه پردازش اطلاعات سازمانی کاهش می‌یابد.
- گرایش به سمت فرض‌های تصمیم‌گیری عقلایی به وجود می‌آید.
- از طریق بازخوردهای سریع مهارت تصمیم‌گیری اصلاح می‌شود.
- به وجود آمدن روحیه پژوهشی در کارکنان (رشیدی، ۱۳۹۴).

- تقویت خود نظارتی

خودنظارتی یکی از ابعاد توسعه منابع انسانی است و هر فردی که بدان مجهز شود، دائماً به بالندگی و کامل ساختن خود فکر می‌کند. خود نظارتی، نوعی رهبری بر خود است که از آن طریق می‌توان به مجموعه دانش و اطلاعات و استعدادها مدیریت کرد. خود نظارتی زمانی کاربردی می‌شوند که فرد به اطلاعات مناسب و مفیدی دسترسی داشته باشد، در این حالت می‌تواند وضعیت خود را با اطلاعات تولید شده مقایسه و خود را به روز نگه دارد. با ضعیف بودن تکنولوژی اطلاعات بازخورد اطلاعاتی و حرفه‌ای لازم به افراد داده نمی‌شود و در این حالت افراد منتظر نظارت و هدایت مدیران هستند و این امر مطلوبی در نظارت نیست. زیرا معمولاً مدیران سازمان هیچ موقع خود مستقیماً نیاز به داشتن اطلاعات و تخصص در مورد جزئیات تکنولوژی اطلاعات ندارند و همواره برای آنها اطلاعات کلی کافی است. در این حالت است که نقش اطلاعات دهنده‌گی را به خوبی ایفا نمی‌کند و در نتیجه نظارت ناقص و ناکافی می‌شود. بر این اساس، فعال بودن تکنولوژی اطلاعات می‌تواند خود نظارتی را تقویت سازد.

به طور کلی تکنولوژی اطلاعات در ابعاد زیر به تقویت خود نظارتی کمک می‌کند:

- ۱- سرعت دسترسی به اطلاعات را بالا می‌برد.
 - ۲- بازخورد سریع اطلاعاتی فراهم می‌سازد.
 - ۳- اصلاحات و تغییر دانش به راحتی انجام می‌شود.
 - ۴- میزان انحراف از استانداردها مشخص می‌گردد.
 - ۵- فرد به کشف نقاط ضعف کاری و حرفه‌ای خود می‌پردازد.
 - ۶- فرد بر دانش خود خوب مدیریت می‌کند.
- در این خصوص می‌توان افزایش خودنظارتی در افراد سازمان را عامل بسیار موثری در افزایش اعتماد به نفس افراد و افزایش مهارت‌های مختلف کاری و اجتماعی آنها دانست.

- تغییر نقش کارکنان

آن گروه از کارکنان برای موفقیت شرکت حیاتی هستند که از دانش کافی برخوردار باشند. حتی اگر در نظر بگیریم که تصمیم‌گیری‌های واگذار شده به کارکنان به اندازه کافی بادوام نیستند که نتایج خاصی را داشته باشند، یا تصمیم‌گیری توسط آنها آنقدر مشکل است که از آن منصرف می‌شوند، (با این حال) در بیش از یک سوم چنین تصمیم‌گیری‌هایی نتایج مطلوب حاصل می‌شود.

همانطور که کارکنان ظرفیت سازمان مورد علاقه‌شان را می‌سنجند، به همان نسبت تصمیم‌گیری درباره کارمندیابی و ارتقای مسیر شغلی می‌بایست بی‌عیب باشد (یا حداقل سعی کنیم که چنین باشد) نقش کارکنان در اغلب سازمان‌ها می‌تواند از اهمیت بیشتری برخوردار باشد و حتی ممکن است به کارکرد اصلی در سازمان تبدیل شود. از این رو می‌توان برای تعیین چگونگی به کارگیری کارکنان (در سازمان) استفاده کرد. امروزه از اینترنت استفاده‌های بی‌شماری می‌شود. سازمان باید به طور مداوم به پایش چگونگی حمایت از کار در بازار و همچنین مقایسه آن با فاصله کنونی نسبت به نیازهای شرکت و منابع انسانی جایگزین بپردازد (محمدی لیری، ۱۳۹۱).

- تغییر شیوه کنترل کارکنان

امروزه کنترل، از طریق مشاهده مداوم نحوه انجام کار کارکنان، اهمیت کمتری دارد. کنترل دائمی، کاهش انگیزه کارکنان را به همراه خواهد داشت.

الف) به دلیل این حقیقت که کنترل به شیوه سنتی غیرممکن یا حداقل خیلی مشکل است، چطور می‌توان بر «کار مجازی» کنترل مستقیم داشت؟

ب) به خاطر کارکنانی که تقاضای بالایی برای خودگردانی وظایف‌شان دارند.

طبق نظر دراگر (۲۰۰۱)، راه‌حل این مشکل «مدیریتی مبتنی بر هدف» و «خودکنترلی» است. عملکرد خوب کارکنان وابسته به چگونگی انجام هر وظیفه در جهت تحقق اهداف کلی سازمان است. تعداد متخصصان با تحصیلات عالی، به طور قابل ملاحظه‌ای در حال افزایش است. و در عین حال، فناوری‌های جدید، همکاری نزدیک‌تری میان متخصصان را ملاحظه می‌کند، اندازه‌گیری می‌شود. شاید فایده اصلی مدیریت بر مبنای هدف این است که کمک فناوری سخت‌افزاری و نرم‌افزاری که مدیر را قادر به گردآوری سریع، تجزیه و تحلیل، ترکیب داده‌ها و بازبازی اطلاعات مناسب می‌کند، ممکن می‌سازد. بنابراین، روشی که

برای کنترل کارکنان پیشنهاد شده، تطبیق و دستیابی نتایج پایانی هر طرح و تعیین میزان دستیابی به اهداف، منطبق با نتایج طرح‌هاست، به ویژه مهم است که این اهداف به طور عینی تنظیم شده باشند. بنابراین، می‌توان گفت اینکه کارکنان به اندازه کافی انگیزه لازم برای اجرای اهداف طاقت‌فرسا را دارند، غیرقابل انکار است (زرینی، ۱۴۰۳).

چالش‌ها و فرصت‌های استفاده از فناوری اطلاعات در راستای توسعه قابلیت‌های کارکنان شهرداری‌ها

چالش‌ها:

۱. **کمبود منابع مالی:** بسیاری از شهرداری‌ها با محدودیت‌های مالی مواجه هستند که می‌تواند مانع از سرمایه‌گذاری در فناوری‌های نوین و آموزش کارکنان شود.
۲. **عدم دسترسی به زیرساخت‌های مناسب:** در برخی مناطق، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات به اندازه کافی توسعه نیافته‌اند و این امر می‌تواند به محدودیت در استفاده از فناوری‌های جدید منجر شود.
۳. **مقاومت در برابر تغییر:** برخی از کارکنان ممکن است به دلیل عادت به روش‌های سنتی، در برابر تغییرات ناشی از به کارگیری فناوری‌های جدید مقاومت کنند.
۴. **کمبود مهارت‌های دیجیتال:** بسیاری از کارکنان ممکن است فاقد مهارت‌های لازم برای استفاده مؤثر از فناوری اطلاعات باشند که این امر نیاز به آموزش‌های مستمر را ضروری می‌سازد.
۵. **مسائل امنیتی و حریم خصوصی:** استفاده از فناوری اطلاعات ممکن است با چالش‌های امنیتی و حریم خصوصی همراه باشد، به ویژه در زمینه مدیریت داده‌های شهروندان (اسدی پور، ۱۴۰۳).

فرصت‌ها:

۱. **بهبود کارایی و اثربخشی:** فناوری اطلاعات می‌تواند به بهینه‌سازی فرآیندهای اداری و افزایش کارایی در ارائه خدمات به شهروندان کمک کند.
 ۲. **توسعه مهارت‌های جدید:** با فراهم کردن آموزش‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، کارکنان می‌توانند مهارت‌های جدیدی را کسب کنند که به ارتقاء قابلیت‌های آن‌ها منجر می‌شود.
 ۳. **افزایش شفافیت و پاسخگویی:** استفاده از فناوری‌های نوین می‌تواند به افزایش شفافیت در فرآیندهای اداری و پاسخگویی به نیازهای شهروندان کمک کند.
 ۴. **تسهیل ارتباطات:** فناوری اطلاعات می‌تواند به تسهیل ارتباطات داخلی و خارجی در شهرداری‌ها کمک کند و این امر به بهبود همکاری و هماهنگی بین بخش‌های مختلف منجر می‌شود.
 ۵. **ایجاد فرهنگ نوآوری:** به کارگیری فناوری‌های جدید می‌تواند به ایجاد یک فرهنگ سازمانی نوآور و پاسخگو در شهرداری‌ها منجر شود که در آن کارکنان تشویق به ارائه ایده‌های جدید و بهبود فرآیندها می‌شوند.
- در نهایت، با شناسایی و مدیریت چالش‌ها و بهره‌برداری از فرصت‌ها، شهرداری‌ها می‌توانند از فناوری اطلاعات به عنوان ابزاری مؤثر برای توسعه قابلیت‌های کارکنان و بهبود کیفیت خدمات عمومی استفاده کنند.

شناسایی راهکارهای استفاده از فناوری اطلاعات در راستای توسعه قابلیت‌های کارکنان شهرداری‌ها

شناسایی راهکارهای استفاده از فناوری اطلاعات در راستای توسعه قابلیت‌های کارکنان شهرداری‌ها می‌تواند به بهبود عملکرد و کیفیت خدمات عمومی کمک کند. در ادامه به برخی از این راهکارها اشاره می‌شود:

۱. **برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های تخصصی:** برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با فناوری اطلاعات و مهارت‌های دیجیتال برای کارکنان شهرداری، به آن‌ها کمک می‌کند تا با ابزارها و نرم‌افزارهای جدید آشنا شوند و توانمندی‌های خود را ارتقاء دهند.

۲. **ایجاد پلتفرم‌های آنلاین برای تبادل اطلاعات:** راه‌اندازی پلتفرم‌های آنلاین که به کارکنان امکان می‌دهد اطلاعات و تجربیات خود را به اشتراک بگذارند، می‌تواند به بهبود همکاری و یادگیری جمعی کمک کند.

۳. **استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت پروژه:** به کارگیری نرم‌افزارهای مدیریت پروژه می‌تواند به کارکنان کمک کند تا وظایف خود را به صورت مؤثرتر مدیریت کنند و در نتیجه کارایی و اثربخشی خود را افزایش دهند.

۴. **توسعه سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه:** ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه که تمامی داده‌ها و اطلاعات مربوط به خدمات شهری را در یک مکان جمع‌آوری کند، می‌تواند به تصمیم‌گیری بهتر و سریع‌تر کمک کند.

۵. **استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی و داده‌کاوی:** به کارگیری فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی و داده‌کاوی می‌تواند به تحلیل داده‌ها و پیش‌بینی نیازهای شهروندان کمک کند و در نتیجه به بهبود خدمات ارائه شده منجر شود.

۶. **ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر نوآوری:** تشویق کارکنان به ارائه ایده‌های جدید و نوآورانه و ایجاد فضایی که در آن نوآوری مورد استقبال قرار گیرد، می‌تواند به توسعه قابلیت‌های کارکنان کمک کند.

۷. **توسعه سیستم‌های ارزیابی عملکرد:** ایجاد سیستم‌های ارزیابی عملکرد که بر اساس داده‌های واقعی و معیارهای مشخص عمل کنند، می‌تواند به شناسایی نقاط قوت و ضعف کارکنان کمک کند و زمینه را برای بهبود مستمر فراهم آورد.

۸. **فراهم کردن دسترسی به منابع آموزشی آنلاین:** ارائه دسترسی به منابع آموزشی آنلاین و دوره‌های مجازی می‌تواند به کارکنان این امکان را بدهد که در هر زمان و مکانی به یادگیری ادامه دهند.

۹. **توسعه برنامه‌های مشاوره و راهنمایی:** ایجاد برنامه‌های مشاوره و راهنمایی برای کارکنان در زمینه استفاده از فناوری اطلاعات و بهبود مهارت‌های دیجیتال می‌تواند به افزایش اعتماد به نفس و توانمندی‌های آن‌ها کمک کند.

با اجرای این راهکارها، شهرداری‌ها می‌توانند به توسعه قابلیت‌های کارکنان خود کمک کرده و در نتیجه کیفیت خدمات عمومی را بهبود بخشند.

منابع و مأخذ

۱. اسدی پور، حامد، ۱۴۰۳، نقش فناوری اطلاعات در توسعه مهارت های تخصصی کارکنان شهرداری: چالش ها، فرصت ها و راهکارها، بیست و دومین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در علوم برق، کامپیوتر و مهندسی پزشکی، شیروان.
۲. حسنی، نیک نقش، محمدیان، علی، مهدیزاده، سید، علیپور، سید خلیل، ۱۳۸۶، کارکرد فناوری اطلاعات در مدیریت منابع انسانی، مجموعه مقالات همایش سراسری باشگاه پژوهشگران جوان در رشته مدیریت، انتشارات دانشگاه آزاد واحد فیروزکوه.
۳. رشیدی، حسن، ۱۳۹۴، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و مدیریت جامع کیفیت بر عملکرد سازمانی، ارائه شده در کنفرانس مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
۴. زرینی، بهنام، قهرمانی، سعید، یزدانجو، علیرضا، یونس زاده، عرفان، ۱۴۰۳، بررسی نقش کاربرد فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی از طریق چابکی سازمانی در بین کارکنان شهرداری قزوین. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری ۸ (۳۱) ۸۰۹-۸۲۰.
۵. کریمی، فاطمه، عزیزی، احمد، سیدی، رضا، ۱۴۰۲، جایگاه توسعه فناوری اطلاعات در عملکرد منابع انسانی شهرداریها، اولین کنفرانس بین المللی حقوق، مدیریت، علوم تربیتی، روانشناسی و مدیریت برنامه ریزی آموزشی، تهران.
۶. کوبیدان ورنوسفادرائی، مریم، ۱۴۰۲، اهمیت فناوری اطلاعات در سیستم اداری شهرداری ها، یازدهمین کنفرانس ملی ایده های نوین در علوم انسانی و مهندسی، رشت.
۷. محمدی لیری، جهانبخش، ۱۳۹۱، نقش فناوری اطلاعات در مدیریت و توسعه شهری، ناشر: ریحانی گرگان.