

بررسی نقش اتوماسیون اداری در تسریع فرآیندهای پاسخگویی شهرداری ها به شهروندان

اکبر صفری

کارشناسی حقوق، دانشگاه پیام نور چادگان

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش اتوماسیون اداری در تسریع فرآیندهای پاسخگویی شهرداری ها به شهروندان انجام شد. روش تحقیق کتابخانه ای با استفاده از کتب، مقالات و پایان نامه ها و ... بود. نتایج نشان داد که اتوماسیون اداری می تواند به طور قابل توجهی زمان و هزینه های مرتبط با پردازش درخواست ها و پاسخگویی به شهروندان را کاهش دهد. همچنین، این سیستم ها به افزایش شفافیت، کاهش خطاهای انسانی و بهبود دسترسی به اطلاعات کمک می کنند. با این حال، پیاده سازی موفق اتوماسیون اداری در شهرداری ها با چالش هایی نیز همراه است که شامل هزینه های اولیه، نیاز به آموزش کارکنان، مسائل امنیتی و حفظ حریم خصوصی می باشد. برای بهره برداری مؤثر از اتوماسیون اداری، شهرداری ها باید به دقت برنامه ریزی کنند و تدابیر لازم را برای مدیریت چالش ها اتخاذ نمایند. این امر شامل سرمایه گذاری در زیرساخت های فناوری، آموزش کارکنان، و ایجاد سیاست های امنیتی و حریم خصوصی مناسب است. در نهایت، اتوماسیون اداری می تواند به عنوان یک راهکار مؤثر در تسریع فرآیندهای پاسخگویی شهرداری ها به شهروندان عمل کند، به شرطی که با دقت و با در نظر گرفتن چالش ها و نیازهای جامعه پیاده سازی شود. با استفاده از این فناوری، شهرداری ها می توانند به نهادهای پاسخگو و شفاف تبدیل شوند و به تحقق توسعه پایدار شهری کمک کنند. این امر نه تنها به افزایش رضایت شهروندان منجر می شود، بلکه می تواند به تقویت اعتماد عمومی به نهادهای دولتی نیز کمک کند.

واژه های کلیدی: پاسخگویی، اتوماسیون اداری، شهرداری، شهروندان

مقدمه

در دنیای امروز، با پیشرفت فناوری و افزایش انتظارات شهروندان، نیاز به بهبود فرآیندهای پاسخگویی در نهادهای عمومی، به ویژه شهرداری‌ها، بیش از پیش احساس می‌شود. اتوماسیون اداری به عنوان یک ابزار کلیدی در این راستا، می‌تواند نقش بسزایی در تسریع و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان ایفا کند. با توجه به رشد جمعیت شهری و پیچیدگی‌های روزافزون نیازهای اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، شهرداری‌ها باید به دنبال راهکارهایی باشند که بتوانند به طور مؤثر و کارآمد به درخواست‌ها و نیازهای شهروندان پاسخ دهند. اتوماسیون اداری به معنای استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای بهینه‌سازی فرآیندهای اداری و کاهش مکتوبات سنتی است. این رویکرد نه تنها به تسریع در پاسخگویی به درخواست‌های شهروندان کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به کاهش هزینه‌ها، افزایش شفافیت و بهبود کیفیت خدمات نیز منجر شود. با استفاده از سیستم‌های اتوماسیون، شهرداری‌ها قادر خواهند بود تا اطلاعات را به سرعت پردازش کرده و به صورت خودکار به درخواست‌ها پاسخ دهند، که این امر به نوبه خود می‌تواند به افزایش رضایت شهروندان و تقویت اعتماد عمومی به نهادهای دولتی منجر شود. با این حال، پیاده‌سازی اتوماسیون اداری در شهرداری‌ها چالش‌هایی نیز به همراه دارد. از جمله این چالش‌ها می‌توان به مسائل مربوط به امنیت اطلاعات، حفظ حریم خصوصی شهروندان و نیاز به آموزش کارکنان اشاره کرد. بنابراین، بررسی نقش اتوماسیون اداری در تسریع فرآیندهای پاسخگویی شهرداری‌ها به شهروندان، نه تنها نیازمند تحلیل مزایا و معایب این سیستم‌ها است، بلکه باید به ابعاد اخلاقی و حقوقی مرتبط با آن نیز توجه شود. لذا در این مقاله به بررسی نقش اتوماسیون اداری در تسریع فرآیندهای پاسخگویی شهرداری‌ها به شهروندان پرداخته می‌شود.

مفهومی به نام پاسخگویی

پاسخگویی از دیدگاه نظریه پردازان و صاحب‌نظران علم، به گونه‌های مختلفی تفسیر شده است، تاریخ دانان، روانشناسان و... هر کدام به صورت‌های مختلفی آن را تفسیر کرده اند. تاریخ‌دانان معتقدند که پاسخگویی نه تنها به وسیله دولت شهرهای یونان بلکه به وسیله دولت‌های نواحی نیل و دولت‌های روم و اروپایی قرون وسطی نیز به کار برده شده است. حضرت علی (ع) برای اطمینان از پاسخگویی اداری، اداره‌ای را به نام دارالقصاص ایجاد کرد. این اداره شبیه به اداره استیناف امروزی است که برای شنیدن شکایات شهروندان در باب سوء استفاده یا سوء عملکرد (کارکنان) اداره تشکیل شده است (الوانی، دانایی فرد، ۱۳۹۸). پاسخگویی حداقل در دیدگاه فرهنگ غربی دارای هر دو اثر مثبت و منفی است. یعنی پاسخگویی می‌تواند هم پتانسیلی برای افزایش بهره‌وری باشد و هم تحت شرایط معین ریسک انجام وظایف معینی را افزایش دهد و بنابراین، به طور واقعی عملکرد را کاهش دهد. درعین حال ممکن است باعث افزایش سطح استرس در سازمان‌ها شود (طباطبایی برسیانی، ۱۴۰۴).

اهداف پاسخ‌گویی از منظر اخلاقی و حقوقی

به طور کلی برای پاسخ‌گویی اهدافی را می‌توان در نظر گرفت و آنها را در سه بخش جای داد:

الف- اهداف کوتاه مدت؛

ب- اهداف میان مدت؛

ج- اهداف بلند مدت.

در اهداف کوتاه‌مدت حداقل آثاری که پاسخ‌گویی خواهد داشت عبارتست از :

۱- آگاهی بخشی

از ضروری ترین حقوق اولیه‌ی انسان‌ها، در نظام سیاسی جامعه، حق آگاهی و دانستن است، زیرا از این طریق مردم می‌توانند از تصمیماتی که نسبت به سرنوشت آنها گرفته می‌شود اطلاع و آگاهی پیدا کنند. لذا به عقیده‌ی «گرین» اساس و پایه دولت را، آگاهی عمومی از اهداف مشترک تشکیل می‌دهد.

۲- مشارکت جویی

اطلاع و آگاهی یافتن از تصمیمات مسؤولان نظام در زمینه‌ی مسائل کشور سبب خواهد شد تا افرادی که صاحب نظر در این نوع مسائل هستند، بتوانند به موقع با پیشنهادهای خود سبب اصلاح و اتقان امور شوند (عالم، ۱۳۹۳).

۳- شفاف سازی

پاسخ‌گویی سبب «شفاف سازی» و در نتیجه ایجاد فضای اعتماد و اطمینان بین مردم و مسؤولان نظام خواهد شد، و نیز جلوی بسیاری از اعمال نفوذهای فشارها را خواهد گرفت. در واقع از طریق «شفاف سازی» می‌توان حتی نسبت به بسیاری از رانت‌های اقتصادی - اجتماعی، پیش‌گیری به عمل آورد. زیرا بی‌گمان دست‌یابی زود هنگام و انحصاری به برخی از سیاست‌های اتخاذ شده در زمینه‌ی مسائل اقتصادی از جمله سیاست‌های پولی، مالی، ارزی و... می‌تواند منشأ رانت اقتصادی گردد (عالم، ۱۳۹۳).

۴- پیشگیری از شایعات

به یقین از جمله عواملی که می‌تواند نسبت به بروز و ظهور بسیاری از اکاذیب و شایعات پیش‌گیری به عمل آورده و یا حداقل از تأثیر و رواج آنها در جامعه، نسبت به مسائل سیاسی، اقتصادی و فرهنگی، بکاهد، اهمیت دادن به پاسخ‌گویی و روشن‌گری است.

اهداف میان مدت

اهداف میان مدت به اهداف و مقاصدی گفته می‌شود که از یک سو ناظر به اهداف کوتاه مدت است، و از دیگر سو نظر به اهداف بلند مدت و غایی دارد. از این رو اهداف میان مدت پاسخ‌گویی می‌تواند، علاوه بر ایجاد امنیت روانی در جامعه، سبب حفظ و تقویت ارزش‌های دینی و نیز تقویت روحیه‌ی تلاش و کوشش و حمایت از دست‌اندرکاران نظام شود. به طور خلاصه نتایجی که از اهداف میان مدت به دست می‌آید عبارتند از:

- ایجاد اعتماد و امنیت در جامعه؛
- وفاداری به ارزش‌ها و آرمان‌ها؛
- حفظ و تقویت همبستگی و وفاق اجتماعی؛
- امید بخشی و توجه به آینده؛
- قانون‌پذیری و ارج نهادن به آن؛
- افزایش کارآمدی؛
- حفظ و تقویت ثبات سیاسی و پیش‌گیری از تنش‌ها؛
- کاهش فساد و ناهنجاری‌های اجتماعی؛
- استفاده‌ی بهینه از سرمایه‌های مادی و معنوی.

اهداف بلند مدت

اهداف بلند مدت و کلان پاسخ‌گویی مرتبط است با اهداف غایی و نهایی دین و شریعت اسلام که در واقع بازگشت به تشریع قوانین و احکام اسلامی، و انزال کتب آسمانی و ارسال پیامبران و مسؤولان الهی دارد. و آن به یقین چیزی جز سعادت و کمال انسانی در سایه اجرای عدالت اجتماعی نبوده و نیست. حال، با توجه به آن چه که تاکنون گفته شد، به وضوح می‌توان به اهمیت و نقش به سزایی که پاسخ‌گویی در دست یابی به عدالت اجتماعی دارد پی برد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹).

اتوماسیون اداری؛ تسریع در پاسخ‌گویی و کاهش مکاتبات (پاسخ‌گویی اطلاع رسانی)

بیش از یک دهه است که در کشور تحلیلگران و طراحان سیستم‌های اداری سعی کرده‌اند گردش مکاتبات اداری را در سازمان‌های خود مکانیزه کنند. با توجه به انگیزه مدیریت عالی و امکانات هر سازمان این تلاش‌ها از کمترین سطح تا بالاترین سطح را هدف قرار داده است. در این ۱۰ سال، کمتر سازمانی را می‌توان یافت که هیچ تلاشی در این زمینه نداشته باشد. در این مدت هزاران نرم‌افزار توسط سازمان‌ها تهیه یا به صورت آماده خریداری شده و میلیاردها تومان بودجه صرف این کار شده است اما امروز تعداد سازمان‌هایی که موفق به اتوماسیون کامل مکاتبات اداری شده‌اند از انگشتان دست تجاوز نمی‌کند، علت چیست؟ در خصوص این سؤال دلایل زیادی بیان شده است. ناقص بودن نرم‌افزار، خرابی شبکه، کمبود امکانات سخت‌افزاری و اما مطالعات گویای این واقعیت است که موارد اشاره شده شرایط لازم برای مکانیزه کردن مکاتبات اداری هستند اما شرایط کافی نیستند. به عبارت دیگر، سازمان‌های زیادی را می‌توان یافت که توان مالی لازم برای تهیه انواع سخت‌افزار و نرم‌افزار را داشته و نسبت به تهیه آن اقدام کرده باشند اما در عمل توفیقی در مکانیزه کردن مکاتبات اداری نداشته‌اند. مدیریت پیاده‌سازی اتوماسیون از عوامل بسیار مهمی است که در سرنوشت هر پروژه تأثیر اساسی دارد و این عاملی است که به طور معمول مورد غفلت قرار می‌گیرد (پوراحمدی و رجبی، ۱۳۸۶). امروزه پیشرفت فناوری و حرکت دنیای عظیم رایانه با سرعت غیر قابل تصور آن از یک سو و توقعات و نیازهای روزافزون مشتریان و ارباب رجوع در محیط‌های اداری از سوی دیگر، سازمان‌ها را مجبور به استفاده از روش‌های سریع‌تر و ساده‌تری برای انجام عملیات روزمره کرده است. این امر در کشور ما نمود خود را در مکاتبات داخل سازمان و مکاتبات بین سازمانی بیشتر نشان می‌دهد. هر چند در حالت ایده آل می‌توان امیدوار به مکانیزه کردن فرآیندهای انجام امور در داخل سازمان‌ها و بین سازمان‌های کشور بود اما به نظر می‌رسد، این امر نیازمند رسیدن به حدی از بلوغ در همه سازمان‌هاست. مزایایی که برای مکانیزه کردن مکاتبات اداری ذکر می‌شود عبارت‌اند از:

- امکان انجام کارهای اداری در خارج از محل کار و در هر زمان توسط مدیران و حتی کارشناسان.
- کاهش فعالیت‌های موازی مانند تکثیر بی‌مورد مکاتبات ثبت و نگهداری سوابق در چندین محل.
- نگهداری سوابق عملیات در حجم کمتر، ایمنی بالا.
- مراجعه آسان به مکاتبات در هر زمان و بدون نیاز به حضور مسؤول دبیرخانه یا بایگانی یا دفتر.
- قابلیت تولید گزارش‌های مورد نیاز به همراه نمودارهای متعدد.
- محول کردن بخش زیادی از فعالیت‌های مسؤولان دفترها، منشی‌ها، حروف‌چین‌ها به سیستم‌های نرم‌افزاری.
- امکان پی‌گیری مکانیزه کارها در هر مکان و هر زمان و اطلاع از امور معوق و تأخیر شده.
- اعمال کنترل بیشتر در نقل و انتقال مکاتبات و اطلاعات طبقه‌بندی شده.
- دقت در انجام عملیات و ثبت تمام امور.
- ردیابی امور و پی‌گیری به موقع مراحل کار.

- سهولت و سرعت در گردش عملیات.

به این نکته باید دقت شود که قبل از اجرای اتوماسیون مکاتبات اداری، مدیران یک سازمان باید به طور کامل به این نتیجه رسیده باشند که امکان ادامه وضعیت فعلی وجود ندارد و عزم راسخ در آنان برای اجرای اتوماسیون اداری به وجود آمده باشد. در غیر این صورت نه تنها از همه ابزارها و امکانات برای اجرای پروژه استفاده نخواهد شد، بلکه با کوچک‌ترین مخالفت و مشکلی اجرای پروژه با تأخیر و حتی توقف مواجه می‌شود (پوراحمدی و رجبی، ۱۳۸۶).

چالش‌های پیاده‌سازی اتوماسیون اداری در شهرداری‌ها

پیاده‌سازی اتوماسیون اداری در شهرداری‌ها می‌تواند به بهبود فرآیندها و خدمات ارائه شده به شهروندان کمک کند، اما این فرآیند با چالش‌های متعددی نیز همراه است. در ادامه به برخی از این چالش‌ها اشاره می‌شود:

۱. **هزینه‌های اولیه:** پیاده‌سازی سیستم‌های اتوماسیون نیاز به سرمایه‌گذاری اولیه بالایی دارد. هزینه‌های مربوط به خرید نرم‌افزار، سخت‌افزار و آموزش کارکنان می‌تواند برای بسیاری از شهرداری‌ها چالش‌برانگیز باشد.
۲. **عدم وجود زیرساخت‌های مناسب:** در برخی مناطق، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات ممکن است کافی نباشد. عدم دسترسی به اینترنت پرسرعت یا تجهیزات مناسب می‌تواند مانع از پیاده‌سازی مؤثر اتوماسیون شود.
۳. **مقاومت در برابر تغییر:** برخی از کارکنان ممکن است در برابر تغییرات ناشی از اتوماسیون مقاومت کنند. این امر می‌تواند به عدم پذیرش سیستم‌های جدید و کاهش کارایی منجر شود.
۴. **نیاز به آموزش و مهارت‌های جدید:** برای بهره‌برداری مؤثر از سیستم‌های اتوماسیون، کارکنان باید آموزش‌های لازم را دریافت کنند. این نیاز به زمان و منابع اضافی دارد.
۵. **چالش‌های امنیتی:** با دیجیتالی شدن اطلاعات، خطرات امنیتی و تهدیدات سایبری افزایش می‌یابد. شهرداری‌ها باید به حفاظت از داده‌های شهروندان توجه ویژه‌ای داشته باشند و تدابیر امنیتی مناسبی را اتخاذ کنند.
۶. **حفظ حریم خصوصی:** جمع‌آوری و ذخیره‌سازی اطلاعات شخصی شهروندان می‌تواند نگرانی‌هایی در مورد حریم خصوصی ایجاد کند. شهرداری‌ها باید اطمینان حاصل کنند که اطلاعات به درستی مدیریت و محافظت می‌شوند.
۷. **عدم هماهنگی بین بخش‌ها:** در برخی موارد، عدم هماهنگی بین بخش‌های مختلف شهرداری می‌تواند مانع از پیاده‌سازی مؤثر اتوماسیون شود. همکاری و هماهنگی بین بخش‌ها برای موفقیت این پروژه‌ها ضروری است.
۸. **تغییرات سریع فناوری:** فناوری به سرعت در حال تغییر است و شهرداری‌ها باید توانایی انطباق با این تغییرات را داشته باشند. این امر می‌تواند به چالش‌هایی در به‌روز نگه‌داشتن سیستم‌ها و نرم‌افزارها منجر شود.
۹. **عدم دسترسی برخی شهروندان:** برخی از شهروندان ممکن است به دلیل عدم آشنایی با فناوری یا عدم دسترسی به اینترنت، نتوانند از خدمات اتوماسیون بهره‌مند شوند. این امر می‌تواند به نابرابری در دسترسی به خدمات منجر شود.
۱۰. **کاهش تعامل انسانی:** اتوماسیون ممکن است منجر به کاهش تعاملات انسانی در فرآیندهای پاسخگویی شود. این امر می‌تواند به احساس بی‌توجهی شهروندان نسبت به خدمات شهرداری منجر شود. با توجه به این چالش‌ها، شهرداری‌ها باید برنامه‌ریزی دقیقی برای پیاده‌سازی اتوماسیون اداری داشته باشند و تدابیر لازم را برای مدیریت این چالش‌ها اتخاذ کنند تا بتوانند از مزایای این سیستم‌ها بهره‌مند شوند (چگینی و همکاران، ۱۴۰۰).

مزایا و معایب استفاده از اتوماسیون اداری در شهرداری ها

مزایا و معایب نقش اتوماسیون اداری در تسریع فرآیندهای پاسخگویی شهرداری ها به شهروندان به شرح زیر است:

مزایا:

۱. **تسریع در فرآیندها:** اتوماسیون اداری می تواند زمان لازم برای پردازش درخواست ها و پاسخگویی به شهروندان را به طور چشمگیری کاهش دهد. این امر به نوبه خود به افزایش رضایت شهروندان منجر می شود.
۲. **کاهش خطاهای انسانی:** با استفاده از سیستم های اتوماسیون، احتمال خطاهای انسانی در پردازش اطلاعات و پاسخگویی به درخواست ها کاهش می یابد. این امر به بهبود کیفیت خدمات و اطلاعات ارائه شده کمک می کند.
۳. **افزایش شفافیت:** اتوماسیون اداری می تواند به افزایش شفافیت در فرآیندهای شهرداری کمک کند. با ثبت دقیق و خودکار اطلاعات، شهروندان می توانند به راحتی به وضعیت درخواست های خود دسترسی پیدا کنند.
۴. **کاهش هزینه ها:** با کاهش نیاز به مکتوبات کاغذی و تسهیل فرآیندها، هزینه های اداری کاهش می یابد. این امر می تواند به بهبود کارایی مالی شهرداری ها منجر شود.
۵. **دسترسی آسان به اطلاعات:** سیستم های اتوماسیون می توانند به شهروندان این امکان را بدهند که به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند، بدون نیاز به مراجعه حضوری به شهرداری.
۶. **بهبود ارتباطات:** اتوماسیون می تواند به بهبود ارتباطات بین شهرداری و شهروندان کمک کند و امکان ارسال پیام ها و اطلاع رسانی های سریع را فراهم آورد.

معایب:

۱. **هزینه های اولیه بالا:** پیاده سازی سیستم های اتوماسیون اداری ممکن است نیاز به سرمایه گذاری اولیه بالایی داشته باشد. این هزینه ها شامل خرید نرم افزار، سخت افزار و آموزش کارکنان است.
۲. **چالش های امنیتی:** با دیجیتالی شدن اطلاعات، خطرات امنیتی و تهدیدات سایبری افزایش می یابد. شهرداری ها باید به حفاظت از داده های شهروندان توجه ویژه ای داشته باشند.
۳. **نیاز به آموزش کارکنان:** برای بهره برداری مؤثر از سیستم های اتوماسیون، کارکنان باید آموزش های لازم را دریافت کنند. این امر ممکن است زمان بر و هزینه بر باشد.
۴. **محدودیت های فناوری:** در برخی مناطق، زیرساخت های فناوری اطلاعات ممکن است کافی نباشد و این امر می تواند مانع از پیاده سازی مؤثر اتوماسیون شود.
۵. **عدم دسترسی برخی شهروندان:** برخی از شهروندان ممکن است به دلیل عدم آشنایی با فناوری یا عدم دسترسی به اینترنت، نتوانند از خدمات اتوماسیون بهره مند شوند. این امر می تواند به نابرابری در دسترسی به خدمات منجر شود.
۶. **کاهش تعامل انسانی:** اتوماسیون ممکن است منجر به کاهش تعاملات انسانی در فرآیندهای پاسخگویی شود. این امر می تواند به احساس بی توجهی شهروندان نسبت به خدمات شهرداری منجر شود. به طور کلی، اتوماسیون اداری می تواند به عنوان یک ابزار مؤثر در تسریع فرآیندهای پاسخگویی شهرداری ها به شهروندان عمل کند، اما باید با دقت و با در نظر گرفتن چالش ها و معایب آن پیاده سازی شود.

منابع و مآخذ

۱. الوانی سیدمهدی؛ دانایی فرد، حسن. (۱۳۹۸). گفتارهای در فلسفه تئوری‌های سازمان‌های دولتی، انتشارات صفار.
۲. پوراحمدی، مسعود؛ رجبی، عنایت. (۱۳۸۶). تسریع در پاسخگویی و کاهش مکاتبات- مجله الکترونیک کامپیوتر، شماره بهمن، صص ۱۲۷-۱۱۹.
۳. چگینی، حامد، بابا، سمیه، فرخ نژاد، فاطمه، نظیریان، میثم. (۱۴۰۰). بررسی موانع اجرای اتوماسیون اداری در شهرداری قزوین، مطالعات جامع در مدیریت شهری، ۲ (۵) ۵۱-۶۷.
۴. دانایی فرد، ح؛ رجب زاده، ع؛ درویشی، آ. (۱۳۸۹). نقش شایستگی اخلاقی-اسلامی و فرهنگ خدمتگذاری در ارتقاء پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره سوم، شماره ۴، صص ۵۷-۷۰.
۵. طبالی برسیانی، حسن. (۱۴۰۴). بررسی عوامل موثر بر پاسخگویی مدیران در شهرداری‌ها، جغرافیا، عمران و مدیریت شهری، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۳۷۵-۳۸۴.
۶. عالم، عبدالرحمن. (۱۳۹۳). بنیادهای علم و سیاست، نشر نی: تهران.