

## اهمیت به کارگیری سواد دیجیتال در کارمندان شهرداری ها

### علی طاهری ورزنده

کارشناسی ارشد مهندسی نرم افزار، دانشگاه پیام نور شهر ری

#### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اهمیت به کارگیری سواد دیجیتال در کارمندان شهرداری ها انجام شد. روش تحقیق کتابخانه ای با استفاده از کتب، مقالات و پایان نامه ها بود. نتایج پژوهش نشان می دهد که سواد دیجیتال نه تنها یک مهارت ضروری برای کارمندان شهرداری ها است، بلکه به عنوان یک عامل کلیدی در بهبود کیفیت خدمات عمومی و ارتقاء رضایت شهروندان عمل می کند. با توجه به تغییرات سریع در فناوری های اطلاعات و ارتباطات، کارمندان شهرداری ها باید توانایی های دیجیتال خود را تقویت کنند تا بتوانند به بهترین نحو به نیازهای شهروندان پاسخ دهند و فرآیندهای اداری را بهینه سازی کنند. علاوه بر این، به کارگیری سواد دیجیتال می تواند به افزایش شفافیت و پاسخگویی در نهادهای عمومی کمک کند و موجب تقویت اعتماد شهروندان به سیستم های اداری شود. با این حال، چالش هایی نظیر کمبود آموزش های مناسب، مقاومت در برابر تغییر و عدم دسترسی به فناوری های نوین ممکن است مانع از تحقق کامل این اهداف شود. در نهایت، پیشنهاد می شود که شهرداری ها برنامه های آموزشی و توسعه ای برای ارتقاء سواد دیجیتال کارمندان خود طراحی و اجرا کنند. این برنامه ها باید شامل آموزش های عملی و نظری در زمینه فناوری های جدید، مدیریت داده ها و ارتباطات دیجیتال باشد. با این رویکرد، می توان به بهبود عملکرد شهرداری ها و افزایش کیفیت زندگی شهروندان کمک کرد.

واژه های کلیدی: سواد، دیجیتال، سواد دیجیتال، شهرداری

## مقدمه

در عصر حاضر، فناوری اطلاعات و ارتباطات به یکی از ارکان اساسی در تمامی حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی تبدیل شده است. در این میان، سواد دیجیتال به عنوان یک مهارت کلیدی برای موفقیت در محیط‌های کاری و به ویژه در نهادهای عمومی مانند شهرداری‌ها، اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. با توجه به گسترش روزافزون فناوری‌های نوین و نیاز به ارائه خدمات بهینه به شهروندان، کارمندان شهرداری‌ها باید توانایی‌های دیجیتال خود را تقویت کنند تا بتوانند به‌طور مؤثر و کارآمد در این محیط‌های پویا فعالیت کنند. سواد دیجیتال به معنای توانایی استفاده از فناوری‌های دیجیتال، ابزارهای اینترنتی و نرم‌افزارهای مختلف به منظور جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و به اشتراک‌گذاری اطلاعات است. سواد رسانه‌ای دیجیتال بر عملکرد حرفه‌ای کارکنان شهرداری تأثیر گذار بوده است به این معنی که هرچند سطح سواد دیجیتال ارتقاء یابد هر یک از ابعاد عملکرد حرفه‌ای نیز بهبود می‌یابد.<sup>۱</sup> در شهرداری‌ها، این مهارت‌ها می‌تواند به بهبود فرآیندهای اداری، تسهیل ارتباطات و افزایش شفافیت در ارائه خدمات به شهروندان کمک کنند. به‌علاوه، با توجه به افزایش نیاز به خدمات آنلاین و الکترونیکی، کارمندان شهرداری‌ها باید قادر به استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال برای ارائه خدمات به شهروندان باشند. در این مقاله، به بررسی اهمیت به کارگیری سواد دیجیتال در کارمندان شهرداری‌ها خواهیم پرداخت. ابتدا به نقش سواد دیجیتال در بهبود کارایی و بهره‌وری در فرآیندهای اداری اشاره خواهیم کرد و سپس تأثیر آن بر کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان را مورد بررسی قرار خواهیم داد. همچنین، چالش‌ها و فرصت‌های موجود در این زمینه و راهکارهای ارتقاء سواد دیجیتال در میان کارمندان شهرداری‌ها نیز مورد تحلیل قرار خواهد گرفت. با توجه به تحولات سریع دنیای دیجیتال، توجه به سواد دیجیتال به عنوان یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر برای کارمندان شهرداری‌ها، می‌تواند به بهبود عملکرد و رضایت شهروندان کمک شایانی نماید.

## تاریخچه سواد دیجیتالی

حدود پنج دهه قبل و به دنبال عمومی شدن رادیو و تلویزیون و اختلال در تمرکز فکری مخاطبان، صحبت از سواد دیجیتالی به میان آمد تا در دنیای مملو از اطلاعات و پوشش شبانه‌روزی و همه‌جانبه رسانه‌ها، مخاطبان بتوانند آگاهانه و با دیدی باز و همراه با تجزیه و تحلیل دست به انتخاب بزنند و ارتباط برقرار کنند. تاریخچه پیدایش سواد دیجیتالی به سال ۱۹۶۵ باز می‌گردد. مارشال مک لوهان، نخستین بار در کتاب خود با عنوان «درک رسانه: گسترش ابعاد وجودی انسان» این واژه را به کار برده است و معتقد بود: «زمانی که دهکده جهانی تحقق یابد، لازم است انسان‌ها به سواد جدیدی به نام سواد دیجیتالی دست یابند». پاول گلیستر واژه سواد دیجیتالی را برای نخستین بار در کتابش به نام سواد دیجیتال که در سال ۱۹۹۱ منتشر شد، به کار برد و به ساده‌ترین شکل آن را «سواد لازم برای عصر دیجیتال» تعریف کرد، اما سواد دیجیتالی مفهومی ایستا نیست؛ همانطور که فناوری اطلاعات و ارتباطات روز به روز تغییر می‌کند، سواد دیجیتالی هم به تبع آن پویا و متغیر است. سواد دیجیتالی به یک نوع از سواد اشاره دارد که از تکنولوژی‌های دیجیتالی که شامل نرم‌افزارها و سخت‌افزارهایی است که افراد از آن برای اهداف آموزشی، اجتماعی یا سرگرم کننده استفاده می‌کنند<sup>۲</sup>. اما در حقیقت این جان کالکین بود که مفهوم

<sup>۱</sup> جمالی، مینا، تأثیر سواد رسانه‌ای بر ارتقای عملکرد حرفه‌ای کارکنان شهرداری (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خرم‌آباد)، بیست و ششمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت اقتصاد و حسابداری، بابل، ۱۴۰۳.

<sup>۲</sup> رجیبی‌اندهزیره، م.، علی‌آبادی، خ.، نقش سواد دیجیتالی بر نهادهای سازی فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش الکترونیکی، دومین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی، مشاوره، تعلیم و تربیت، ۱۳۹۷.

سواد دیجیتالی را به همگان معرفی کرد. سواد رسانه‌ای به عنوان ماده درسی در نظام آموزشی بسیاری از کشورها مطرح شد و به سرعت در کشورهایی چون بریتانیا، استرالیا، آفریقای جنوبی، کانادا و آمریکا و همزمان نیوزیلند، ایتالیا، یونان، اتریش، سوئیس توسعه یافت. با وجود اینکه قدمت سواد دیجیتالی در جهان بیش از سه دهه می‌رسد، اما از ورود آن به ایران زمان زیادی نمی‌گذرد و به همین دلیل، مبحث فوق‌العاده جوانی محسوب می‌شود. اگر ما فقط یکی از گفته‌های بسیار عمیق در فرهنگ پربار خودمان که می‌گوید: «توانا بود هر که دانا بود» را در نظر بگیریم درمی‌یابیم که در دنیای شدیداً رقابتی و در حال تحول، وظیفه هر استاد، محقق و ژورنالیست ایرانی است که مردم را در همه حوزه های علمی، سیاسی و اجتماعی و بین‌المللی آگاه و به روز نگاه دارد.<sup>۳</sup>

### تعاریف سواد دیجیتال

طی چند دهه گذشته فعالیت‌های زیادی برای تدوین چارچوبی مدون، به منظور بهره‌گیری مؤثر از فناوری در محیط‌های آموزشی گام مهمی در این عرصه بوده است. کوشش برای بهره‌گیری از فناوری و کاربرد آن در فعالیت‌های آموزشی یکی از محورهای اصلی برنامه‌ریزی در محیط‌های آموزشی جدید است. از سوی دیگر تحول ایجاد شده در محتوای سواد، به واقع این مفهوم را به کلی دگرگون ساخته است، به نحوی که سواد خواندن و نوشتن به تنهایی نمی‌تواند نیازهای انسان معاصر را برای زندگی در جامعه اطلاعاتی فراهم سازد. سواد الکترونیکی یا سواد دیجیتالی گروهی از شایستگی‌هاست که برای افراد اجازه کسب دانش از طریق فرآیندهای دیجیتال می‌دهد. سواد دیجیتال توانایی درک، تجزیه و تحلیل، ارزیابی، سازماندهی و ارزیابی اطلاعات با استفاده از فناوری دیجیتال است. سواد دیجیتال به معنای دانستن در مورد فناوری‌های مختلف و درک و نحوه استفاده از آنها و همچنین داشتن آگاهی از تأثیر آنها بر افراد و جوامع می‌باشد. سواد دیجیتال به افراد برای برقراری ارتباط با دیگران، انجام کار مؤثرتر، و افزایش بهره‌وری افراد، به خصوص با کسانی که مهارت و سطح تخصص مشابه دارند، قدرت می‌بخشد. سطح بالایی از سواد دیجیتال عمل استفاده از یادگیری الکترونیکی را راحت‌تر می‌سازد چون افراد با سواد دیجیتالی رابط‌ها، گزینه‌های دسترسی، اصلاحات و هنجارهای ابزار جدید آشنا خواهند شد. در یک جامعه دانش‌محور بیان شده است و توسعه دانش و مهارت‌های سواد دیجیتالی اشاره به آگاهی، مهارت‌ها، درک کردن و انعکاس رویکرد-های لازم برای افراد جهت عمل کردن آسان در محیط‌های اطلاعاتی غنی و توانمند شده IT دارد. با سواد دیجیتال بودن به ما توانایی ارتباط، کار بر اثربخشی بیشتر از طریق کارایی در فهمیدن، استفاده کردن، خلاصه کردن و ارزیابی کردن را می‌دهد جیسک (۲۰۱۴) سواد دیجیتالی را به عنوان «قابلیت‌هایی مناسب یک فرد برای زندگی، یادگیری و کار در جامعه دیجیتالی» توصیف می‌کند. چارچوب سواد دیجیتالی جیسک روی این نگرش توسعه می‌یابد (شکل شماره ۱) و شاید معتبرترین تفسیر این مفهوم، عوامل تأکیدی مانند مدیریت شناخت و حرفه، دیجیتال پژوهی، مهارت فناوری اطلاعات و ارتباطات و سواد اطلاعاتی است. از یک شخص با سواد دیجیتالی انتظار می‌رود که قادر به شناسایی تمام این توانایی‌ها و مهارت‌ها باشد.<sup>۴</sup> سواد دیجیتال را می‌توانیم قدرت مخاطب در تجزیه و تحلیل پیام‌های مختلف همراه با نگاه انتقادی به محتوای آنها دانست. اجزا سازنده سواد دیجیتالی

<sup>۳</sup> عبدی حسین آبادی، ع.، ایزدی، ص.، مبانی نظری سواد دیجیتالی گامی در راستای تعمیق آموزش مداوم، هشتمین همایش انجمن فلسفه تعلیم و تربیت ایران، فلسفه آموزش و یادگیری مداوم، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۴ و ۵، ۱۳۹۵.

<sup>۴</sup> ادبی فیروز جاه، ح.، یمینی فیروز، م.، بررسی تأثیر سواد دیجیتالی بر افزایش سطح علمی دانشجویان تربیت بدنی (مطالعه موردی: دانشگاه غیرانتفاعی شمال آمل)، مطالعات دانش شناسی، سال ۴، شماره ۱۴، صفحات ۱۱۷ تا ۱۳۵، ۱۳۹۷. استادحسنلو، ح.، عبدالرحیمی، ح.، جلیل زاده، ح.، تأثیر فناوری اطلاعات در توسعه و بهبود کیفیت آموزش، پژوهش‌های تربیتی، شماره ۲۹، صفحات ۱۲۴-۱۴۰، ۱۳۹۳.

عبارتند از: «سواد خواندن»، «سواد بصری» و «سواد کامپیوتری»<sup>۵</sup>. سواد دیجیتالی تعریف شده توسط بکتا (۲۰۱۲) به عنوان یک ترکیب از مهارت‌های فناوری عملکردی، تفکر انتقادی، مهارت‌های مشارکتی و آگاهی اجتماعی است. اینها مهارت‌های مهمی هستند، دانش و درکی که افراد برای یادگیری به منظور مشارکت به طور کامل و با خیال راحت در یک دنیای دیجیتالی فزاینده نیاز دارند. داشتن این مهارت‌ها و صلاحیت در آنها می‌تواند سواد دیجیتالی دانشجویان برای یادگیری و عملکرد موثر افزایش دهد.<sup>۶</sup> سواد دیجیتال فقط به فناوری یا ابزارهای دیجیتال مربوط نمی‌شود؛ زیرا درک موضوعات اجتماعی و فرهنگی، تفکر انتقادی و خلاق بودن، مهارت‌هایی است که افراد باید هنگام کار با هر ابزاری از آنها بهره‌مند باشند. برخی از مردم در استفاده از کامپیوتر یا نرم افزارهای خاص مهارت کافی دارند، اما سواد دیجیتال چیزی بیش از این مهارت‌هاست و دربرگیرنده مشارکت، امنیت و ارتباط به شکل مؤثر است. همچنین شامل آگاهی اجتماعی و فرهنگی و خلاقیت است. اینکه از نظر دیجیتالی با سواد باشیم به این معنی است که بدانیم چه زمانی و چرا فناوری‌های دیجیتالی مناسباند و به کارها کمک می‌کنند و چه زمانی این گونه نیستند؛ به عبارتی دیگر، درک این که چگونه و در چه زمانی فناوری‌های دیجیتال به بهترین شکل استفاده می‌شوند.

### ضرورت سواد دیجیتالی

فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از عوامل تغییر در کلاس‌های درس است و تأثیر آن در توسعه دانش و ایجاد تسهیل و تسریع در امر یادگیری در عصر حاضر امری انکارناپذیر است. این اتفاق نظر وجود دارد که استفاده از فناوری‌های نوین باعث افزایش کیفیت تدریس و یادگیری می‌گردد. مهارت‌های بهره‌گیری از فناوری از ضرورت‌های محیط‌های آموزشی نوین است. با رشد و توسعه رسانه، ابزارها و فناوری‌های گوناگون، فرآیند آموزش پیچیده‌تر شده است. فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی تأثیر شگرفی بر جنبه‌های مختلف یک جامعه از قبیل جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی، آموزشی، سیاسی و... گذارده است و در پی آن نیازهای نوینی را به وجود آورده است. در نتیجه افراد آن جامعه برای رویارویی و پاسخگویی به این تحولات و نیازهای پیچیده‌ی جامعه مدرن، نیازمند آموزش و پرورش مدرن و روزآمدی هستند. بدون وجود افراد آموزش دیده، امکان استفاده از فرصت‌ها، مزایا و دستاوردهای جدید فناوری اطلاعات وجود نخواهد داشت.<sup>۷</sup> ضرورت این نوع سواد و مهارت در جامعه امروز ایران همپای فرآیند جهانی شدن می‌تواند از طریق رسانه‌ها، دانشگاه‌ها و نهادهای فرهنگی، شهروندان را از حالت انفعالی به سمت پویایی حرکت دهد و مخاطبان را وادار به این کند که کدامیک از پیام‌ها و تولیدات رسانه جمعی می‌تواند برای آنها کارکرد سودمندانه و مفید داشته باشد و قابل بهره‌برداری و کاربردی باشد.<sup>۸</sup> سواد دیجیتالی و تمامی مؤلفه‌های آن در افزایش سطح علمی دانشجویان تأثیرگذار است و می‌تواند نگرش مثبتی برای دانشجویان در جهت یادگیری ایجاد کند. بنابراین

<sup>۵</sup> عبدی حسین آبادی، ع.، ایزدی، ص.، مبانی نظری سواد دیجیتالی گامی در راستای تعمیق آموزش مداوم، هشتمین همایش انجمن فلسفه تعلیم و تربیت ایران، فلسفه آموزش و یادگیری مداوم، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۴ و ۵، ۱۳۹۵.

<sup>۶</sup> ادبی‌فیروزجاه، ح.، یمینی‌فیروز، م.، یمینی‌فیروز، م.، بررسی تأثیر سواد دیجیتالی بر افزایش سطح علمی دانشجویان تربیت بدنی (مطالعه موردی: دانشگاه غیرانتفاعی شمال آمل)، مطالعات دانش شناسی، سال ۴، شماره ۱۴، صفحات ۱۱۷ تا ۱۳۵، ۱۳۹۷. استادحسنلو، ح.، عبدالرحیمی، ح.، جلیل‌زاده، ح.، تأثیر فناوری اطلاعات در توسعه و بهبود کیفیت آموزش، پژوهش‌های تربیتی، شماره ۲۹، صفحات ۱۲۴-۱۴۰، ۱۳۹۳.

<sup>۷</sup> مرادی، خ.، بررسی میزان و تأثیر سواد دیجیتالی دبیران شاغل در مدارس راهنمایی شهرستانهای استان تهران بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، نشریه علمی تخصصی ادکا، ۴ (۱): صفحات ۱۴-۲۹، ۱۳۹۶ مرادی، خ.، هداوند، ر.، بررسی میزان و تأثیر سواد دیجیتالی دبیران شاغل در مدارس راهنمایی شهرستانهای استان تهران بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، نشریه علمی- تخصصی ادکا، شماره ۴، ۱۳۹۶.

<sup>۸</sup> عبدی حسین آبادی، ع.، ایزدی، ص.، مبانی نظری سواد دیجیتالی گامی در راستای تعمیق آموزش مداوم، هشتمین همایش انجمن فلسفه تعلیم و تربیت ایران، فلسفه آموزش و یادگیری مداوم، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۴ و ۵، ۱۳۹۵.

می‌بایستی این موضوع مورد توجه مسئولین دانشگاه ها قرار گیرد و با افزایش فناوری‌های نوین رویکرد علمی جدید را برای دانشجویان ایجاد نمایند.<sup>۹</sup>

سواد دیجیتالی شرط اصلی محیط یادگیری فناوری است. با افزایش سریع توسعه فناوری، نیاز دانش آموزان و معلمان با مهارت‌های لازم رشد می‌کند. معلمان با تجربه و توانایی فن آوری غنی در زمینه‌هایی مانند کاربرد فناوری آموزش، به دانش آموزان نیازمند جهت پیشرفت سواد رایانه از طریق فناوری و استفاده از فناوری به عنوان یک ابزار آموزش کمک کرده اند. به دلیل تفاوت های طبیعت و تأثیرات فرهنگی، جنسیت نقش اصلی را در زمینه ریاضیات و فناوری ایفا می‌کند. در دانش رایانه بین زنان و مردان اختلاف نظر وجود دارد. معلمان مرد دانش نسبت به معلمان زن دانش اینترنت، رفتار استفاده از اطلاعات اینترنتی و نگرش اینترنت بهتری دارند. دانشجویان فارغ التحصیل مرد نسبت به دختران نگرش مثبت تری نسبت به رایانه و سواد رایانه‌ای بالاتر نشان دادند. همچنین مشخص شد که گروه های سنی مختلف دارای پیشینه‌های فرهنگی اجتماعی متفاوتی هستند. بنابراین، برخی از اختلاف در سواد رایانه‌ای می‌تواند وجود داشته باشد. کاربران سالخورده در پردازش اسناد و مدیریت پرونده نسبت به کاربران جوان پایین‌تر بودند. مربیان جوانتر مهارت مربیگری بالاتری نسبت به مربیان قدیمی نشان دادند. دانش آموزان دبیرستانی جوان با تجربیات رایانه‌ای غنی‌تر، نگرش های بهتری در یادگیری رایانه و پیشرفت بالاتر دارند. نتایج مشابه گزارش شده است. به عنوان مثال، دانش آموزان با منابع رایانه‌ای خارج از دانشگاه، تجربه اینترنت، تجربه یادگیری رایانه و مشارکت در کلوپهای رایانه‌ای سطح سواد رایانه بالاتری را نشان دادند.

### نقش سواد دیجیتالی در بهبود کارایی و بهره‌وری در فرآیندهای اداری

سواد دیجیتالی به عنوان یک مهارت اساسی در دنیای مدرن، تأثیر عمیقی بر کارایی و بهره‌وری در فرآیندهای اداری دارد. در این راستا، به ویژه در نهادهای عمومی مانند شهرداری‌ها، سواد دیجیتالی می‌تواند به عنوان یک ابزار کلیدی برای بهینه‌سازی عملکرد و ارتقاء کیفیت خدمات به شمار آید. در ادامه به بررسی نقش سواد دیجیتالی در این زمینه پرداخته می‌شود:

**۱- بهبود فرآیندهای اطلاعاتی:** سواد دیجیتالی به کارمندان این امکان را می‌دهد که به راحتی اطلاعات را جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و مدیریت کنند. با استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت اطلاعات و پایگاه‌های داده، کارمندان می‌توانند به سرعت به داده‌های مورد نیاز دسترسی پیدا کنند و از آن‌ها برای تصمیم‌گیری‌های بهینه استفاده کنند. این امر منجر به کاهش زمان و هزینه‌های اداری می‌شود.

**۲- افزایش سرعت و دقت در انجام وظایف:** کارمندان با داشتن سواد دیجیتالی می‌توانند از ابزارهای خودکارسازی و نرم‌افزارهای مدیریت پروژه استفاده کنند. این ابزارها به آن‌ها کمک می‌کند تا وظایف خود را سریع‌تر و با دقت بیشتری انجام دهند. به عنوان مثال، استفاده از سیستم‌های اتوماسیون اداری می‌تواند به کاهش خطاها و افزایش سرعت پردازش درخواست‌ها و مستندات کمک کند.

**۳- تسهیل ارتباطات داخلی و خارجی:** سواد دیجیتالی به کارمندان این امکان را می‌دهد که از ابزارهای ارتباطی دیجیتالی مانند ایمیل، پیام‌رسان‌ها و پلتفرم‌های همکاری آنلاین بهره‌برداری کنند. این ارتباطات سریع و مؤثر، به تسهیل همکاری بین

<sup>۹</sup> ادبی‌فیروزجاه، ح.، یمینی‌فیروز، م.، یمینی‌فیروز، م.، بررسی تأثیر سواد دیجیتالی بر افزایش سطح علمی دانشجویان تربیت بدنی (مطالعه موردی: دانشگاه غیرانتفاعی شمال آمل)، مطالعات دانش‌شناسی، سال ۴، شماره ۱۴، صفحات ۱۱۷ تا ۱۳۵، ۱۳۹۷. استادحسنلو، ح.، عبدالرحیمی، ح.، جلیل‌زاده، ح.، تأثیر فناوری اطلاعات در توسعه و بهبود کیفیت آموزش، پژوهش‌های تربیتی، شماره ۲۹، صفحات ۱۲۴-۱۴۰، ۱۳۹۳.

بخش‌های مختلف شهرداری و همچنین ارتباط با شهروندان کمک می‌کند. به این ترتیب، زمان پاسخگویی به درخواست‌ها و شکایات کاهش می‌یابد و شفافیت در فرآیندهای اداری افزایش می‌یابد.

**۴- تحلیل داده‌ها و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد:** با استفاده از سواد دیجیتال، کارمندان می‌توانند از تکنیک‌های داده‌کاوی و تحلیل داده‌ها بهره‌برداری کنند. این توانایی به آن‌ها کمک می‌کند تا الگوها و روندهای موجود در داده‌های شهری را شناسایی کرده و بر اساس آن‌ها تصمیمات استراتژیک اتخاذ کنند. این نوع تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد، به بهبود کیفیت خدمات و برنامه‌ریزی‌های شهری کمک می‌کند.

**۵- افزایش رضایت شهروندان:** با بهبود کارایی و بهره‌وری در فرآیندهای اداری، شهروندان نیز از خدمات بهتری برخوردار می‌شوند. سواد دیجیتال به کارمندان این امکان را می‌دهد که به‌طور مؤثرتر به نیازهای شهروندان پاسخ دهند و اطلاعات لازم را به‌صورت آنلاین در دسترس قرار دهند. این امر منجر به افزایش رضایت و اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی می‌شود.<sup>۱۰</sup>

### تأثیر به کارگیری سواد دیجیتال بر کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان

اد دیجیتال به عنوان یک مهارت اساسی در دنیای امروز، تأثیر عمیقی بر کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان دارد. با توجه به گسترش روزافزون فناوری‌های نوین و نیاز به ارائه خدمات بهینه، به کارگیری سواد دیجیتال در نهادهای عمومی، به ویژه شهرداری‌ها، می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت شهروندان منجر شود. در ادامه به بررسی این تأثیرات پرداخته می‌شود:

#### ۱- دسترسی آسان به اطلاعات و خدمات

با به کارگیری سواد دیجیتال، کارمندان شهرداری‌ها می‌توانند اطلاعات و خدمات را به‌صورت آنلاین و در دسترس شهروندان قرار دهند. این امر به شهروندان این امکان را می‌دهد که به راحتی و در هر زمان به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند. به عنوان مثال، ارائه خدمات آنلاین مانند ثبت نام، پرداخت عوارض و درخواست مجوزها، فرآیندهای اداری را تسهیل می‌کند و به کاهش زمان انتظار کمک می‌کند.

#### ۲- افزایش شفافیت و پاسخگویی

سواد دیجیتال به کارمندان این امکان را می‌دهد که اطلاعات مربوط به خدمات و فرآیندهای اداری را به‌صورت شفاف و قابل فهم در اختیار شهروندان قرار دهند. این شفافیت باعث افزایش اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی می‌شود و آن‌ها را به مشارکت فعال‌تر در فرآیندهای تصمیم‌گیری ترغیب می‌کند. همچنین، با استفاده از ابزارهای دیجیتال، شهرداری‌ها می‌توانند به سرعت به شکایات و درخواست‌های شهروندان پاسخ دهند و این امر به بهبود کیفیت خدمات کمک می‌کند.

#### ۳- بهبود ارتباطات و تعاملات

به کارگیری سواد دیجیتال به کارمندان شهرداری‌ها این امکان را می‌دهد که از ابزارهای ارتباطی دیجیتال مانند ایمیل، پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی بهره‌برداری کنند. این ابزارها به تسهیل ارتباطات داخلی و خارجی کمک می‌کنند و امکان تعامل بهتر با شهروندان را فراهم می‌آورند. به این ترتیب، کارمندان می‌توانند به‌طور مؤثرتر به نیازها و مشکلات شهروندان پاسخ دهند و خدمات بهتری ارائه دهند.

#### ۴- تحلیل داده‌ها و بهبود خدمات

<sup>۱۰</sup> محروقی، خدیجه و ولایتی، محمدجواد و ظفری، فرزاد و دهقانین، نرجس، بررسی رابطه سواد دیجیتال و تمایل به انتقال تکنولوژی کارکنان شهرداری شهرستان قائم‌شهر، هفتمین کنفرانس بین‌المللی تحقیقات بین رشته‌ای در مهندسی برق، کامپیوتر، مکانیک و مکترونیک در ایران و جهان اسلام، تهران، ۱۴۰۱.

سواد دیجیتال به کارمندان این امکان را می‌دهد که از تکنیک‌های داده‌کاوی و تحلیل داده‌ها استفاده کنند. این توانایی به آن‌ها کمک می‌کند تا الگوها و نیازهای شهروندان را شناسایی کرده و بر اساس آن‌ها خدمات خود را بهبود بخشند. به عنوان مثال، تحلیل داده‌های مربوط به درخواست‌ها و شکایات می‌تواند به شناسایی نقاط ضعف در خدمات و ارائه راهکارهای بهینه منجر شود.

## ۵-افزایش رضایت شهروندان

با بهبود کیفیت خدمات و افزایش شفافیت و پاسخگویی، رضایت شهروندان نیز افزایش می‌یابد. سواد دیجیتال به کارمندان این امکان را می‌دهد که به‌طور مؤثرتر به نیازهای شهروندان پاسخ دهند و خدمات را به‌صورت سریع و کارآمد ارائه دهند. این امر به تقویت ارتباطات مثبت بین نهادهای عمومی و شهروندان کمک می‌کند و به ایجاد جامعه‌ای مشارکتی و فعال منجر می‌شود.

## چالش‌ها و فرصت‌های سواد دیجیتال در میان کارمندان شهرداری‌ها

سواد دیجیتال به عنوان یک مهارت ضروری در دنیای امروز، تأثیر زیادی بر کارایی و بهره‌وری نهادهای عمومی، به ویژه شهرداری‌ها دارد. با این حال، به کارگیری سواد دیجیتال در میان کارمندان شهرداری‌ها با چالش‌ها و فرصت‌های خاصی همراه است. در ادامه به بررسی این چالش‌ها و فرصت‌ها پرداخته می‌شود:

### چالش‌ها

۱. **عدم دسترسی به فناوری‌های پیشرفته:** بسیاری از کارمندان شهرداری‌ها ممکن است به فناوری‌های پیشرفته و ابزارهای دیجیتال دسترسی نداشته باشند. این عدم دسترسی می‌تواند به کاهش کیفیت خدمات و کارایی در فرآیندهای اداری منجر شود.

۲. **مقاومت در برابر تغییر:** برخی از کارمندان ممکن است به دلیل عادت به روش‌های سنتی، در برابر تغییرات دیجیتال مقاومت کنند. این مقاومت می‌تواند مانع از پذیرش فناوری‌های جدید و بهبود فرآیندها شود.

۳. **کمبود آموزش و مهارت‌های لازم:** عدم آموزش کافی در زمینه سواد دیجیتال می‌تواند به عدم توانایی کارمندان در استفاده مؤثر از ابزارهای دیجیتال منجر شود. بدون آموزش مناسب، کارمندان نمی‌توانند از تمام قابلیت‌های فناوری‌های جدید بهره‌برداری کنند.

۴. **مسائل امنیتی و حریم خصوصی:** استفاده از فناوری‌های دیجیتال ممکن است با چالش‌های امنیتی و حریم خصوصی همراه باشد. کارمندان باید با خطرات احتمالی آشنا شوند و توانایی مدیریت این خطرات را داشته باشند.

۵. **عدم هماهنگی بین بخش‌ها:** در برخی موارد، عدم هماهنگی و ارتباط بین بخش‌های مختلف شهرداری می‌تواند به کاهش کارایی و بهره‌وری منجر شود. این عدم هماهنگی ممکن است ناشی از عدم استفاده یکسان از فناوری‌های دیجیتال باشد.

## فرصت‌ها

۱. **بهبود کارایی و بهره‌وری:** به کارگیری سواد دیجیتال می‌تواند به بهبود کارایی و بهره‌وری در فرآیندهای اداری شهرداری‌ها کمک کند. با استفاده از ابزارهای دیجیتال، کارمندان می‌توانند وظایف خود را سریع‌تر و با دقت بیشتری انجام دهند.
۲. **ارتقاء کیفیت خدمات:** سواد دیجیتال به کارمندان این امکان را می‌دهد که خدمات بهتری به شهروندان ارائه دهند. با دسترسی به اطلاعات و ابزارهای آنلاین، کارمندان می‌توانند به سرعت به نیازهای شهروندان پاسخ دهند و خدمات را به‌صورت مؤثرتری ارائه دهند.
۳. **افزایش شفافیت و پاسخگویی:** با استفاده از فناوری‌های دیجیتال، شهرداری‌ها می‌توانند اطلاعات را به‌صورت شفاف و قابل دسترس برای شهروندان قرار دهند. این شفافیت به افزایش اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی و بهبود ارتباطات کمک می‌کند.
۴. **فرصت‌های آموزشی و توسعه مهارت‌ها:** به کارگیری سواد دیجیتال می‌تواند به ایجاد فرصت‌های آموزشی برای کارمندان منجر شود. با ارائه دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های مهارتی، کارمندان می‌توانند توانایی‌های خود را در زمینه فناوری‌های دیجیتال ارتقاء دهند.
۵. **تحلیل داده‌ها و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد:** سواد دیجیتال به کارمندان این امکان را می‌دهد که از داده‌ها برای تحلیل و تصمیم‌گیری استفاده کنند. این توانایی می‌تواند به شناسایی الگوها و نیازهای شهروندان کمک کند و به بهبود خدمات و برنامه‌ریزی‌های شهری منجر شود.

## منابع و مآخذ

۱. ادبی فیروزجاه، ح.، یمینی فیروز، م.، یمینی فیروز، م.، بررسی تأثیر سواد دیجیتالی بر افزایش سطح علمی دانشجویان تربیت بدنی (مطالعه موردی: دانشگاه غیرانتفاعی شمال آمل)، مطالعات دانش شناسی، سال ۴، شماره ۱۴، صفحات ۱۱۷ تا ۱۳۵، ۱۳۹۷.
۲. استادحسنلو، ح.، عبدالرحیمی، ح.، جلیلزاده، ح.، تأثیر فناوری اطلاعات در توسعه و بهبود کیفیت آموزش، پژوهش‌های تربیتی، شماره ۲۹، صفحات ۱۲۴-۱۴۰، ۱۳۹۳.
۳. جمالی، م.، تأثیر سواد رسانه ای بر ارتقای عملکرد حرفه ای کارکنان شهرداری (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خرم آباد)، بیست و ششمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت اقتصاد و حسابداری، بابل، ۱۴۰۳.
۴. رجبی‌اندازه‌زیره، م.، علی‌آبادی، خ.، نقش سواد دیجیتالی بر نهادهای سازی فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش الکترونیکی، دومین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی، مشاوره، تعلیم و تربیت، ۱۳۹۷.
۵. عبدی حسین آبادی، ع.، ایزدی، ص.، مبانی نظری سواد دیجیتالی گامی در راستای تعمیق آموزش مداوم، هشتمین همایش انجمن فلسفه تعلیم و تربیت ایران، فلسفه آموزش و یادگیری مداوم، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۴ و ۵، ۱۳۹۵.
۶. محروقی، خ.، ولایتی، م.، ظفری، ف.، دهقانیان، ن.، بررسی رابطه سواد دیجیتال و تمایل به انتقال تکنولوژی کارکنان شهرداری شهرستان قائمشهر، هفتمین کنفرانس بین‌المللی تحقیقات بین رشته ای در مهندسی برق، کامپیوتر، مکانیک و مکاترونیک در ایران و جهان اسلام، تهران، ۱۴۰۱.
۷. مرادی، خ.، بررسی میزان و تأثیر سواد دیجیتالی دبیران شاغل در مدارس راهنمایی شهرستان های استان تهران بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، نشریه علمی تخصصی ادکا، ۴ (۱): صفحات ۱۴-۲۹، ۱۳۹۶.
۸. مرادی، خ.، هداوند، ر.، بررسی میزان و تأثیر سواد دیجیتالی دبیران شاغل در مدارس راهنمایی شهرستان های استان تهران بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، نشریه علمی - تخصصی ادکا، شماره ۴، ۱۳۹۶.