

## عنوان مقاله:

ارزیابی خدمات شهری توسط فناوری اطلاعات از سوی شهرداریها و نقش آن در رفاه شهروندان توسط مدل AHP (مورد مطالعه: درخواست کنندگان خدمات ساختمان)

## محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس ملی علوم و مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسنده:

فیروزه احمدی کیا - کارشناس فناوری اطلاعات شهرداری منطقه هفت شیراز، شیراز، ایران.

## خلاصه مقاله:

رشد روزافزون فن آوری بخصوص فناوری اطلاعات (IT در جهان، موانع و مشکلات زمانی و مکانی مربوط به امور اداری را کاهش داده است و دسترسی عمومی مردم به اینترنت باعث شده امکان مراودات اداری و کسب و کار از طریق اینترنت و یا به عبارتی فناوری اطلاعات و کسب و کار الکترونیکی از جایگاه ویژه ای در کشورهای توسعه یافته برخوردار شود. در سالهای اخیر کشورهای توسعه یافته با کنار گذاشتن تدریجی و سنتی مبتنی بر کاغذ و مبادله فیزیکی اسناد، به شیوه فناوری اطلاعات روی آورده اند. در این پژوهش با معرفی پارامترهای مختلف موثر در نقش فناوری اطلاعات و تاثیر آن بر رفاه شهروندان به منظور ارتباط بهتر با شهرداریها جهت انجام امور جاری خود، بررسی و مقایسه صورت پذیرفت و در نهایت با تعریف عدم قطعیت های موثر توسط تحلیل سلسله مراتبی (AHP) به رتبه بندی و شناخت مهمترین فاکتورها در اعتماد مردم به خدمات رفاهی و اجتماعی فناوری اطلاعات در بخش شهرداریهای شیراز پرداخته شده است. برای این مهم از تحلیل سلسله مراتبی (AHP) با مدل SPSS و ExpertChoice جهت رتبه بندی و شناخت مهمترین فاکتورها پرداخته شده است. شایان ذکر است که جامعه هدف ۵۱ فرد حقیقی و حقوقی متخصص در شهرداری و متقاضیان خدمات ساختمانی بودند که به عنوان جامعه آماری مورد استفاده قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که مهمترین عامل در ارزیابی خدمات شهری توسط فناوری اطلاعات از سوی شهرداریها فاکتورهای مرتبط با EVM (فاکتورهای مدیریت ارزش کسب شده) می باشد. این در حالی است که کمترین امتیاز از آن فاکتورهای GPI (فاکتورهای هزینه) شده است. همچنین در مورد زیرمعیارها نیز، به ترتیب کاهش هزینه به واسطه امور مجازی و عدم اتلاف هزینه و زمان شهروندان، تاثیر مبادلات الکترونیک بر توسعه ارتباطات و ایجاد فضای مجازی خصوصی و تاثیر آن بر گسترش فعالیت و مراودات خدمات شهری توسط شهروندان دارای سه رتبه اول برتر می باشند که تاثیر توسعه فناوری اطلاعات را به خوبی نشان می دهد. از این رو پیشنهاد میشود در توسعه فناوری اطلاعات از سوی مناطق مختلف شهرداری اقدام گردد که نهایتا موجب بهبود خدمات رفاهی به شهروندان خواهد شد.

## کلمات کلیدی:

خدمات شهری، رفاه شهروندان، فناوری اطلاعات، شهرداری منطقه هفت شیراز، کارمندان شهرداری، AHP.

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1384801>

