

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی
موسسه فناوریان شهر

بررسی میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات ارائه شده در دفاتر الکترونیک

تدوین: دکتر علی ایمانی

سال انتشار ۱۳۹۰



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات ارائه شده در دفاتر الکترونیک

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمد هادی ایازی

مدیر کل دفتر مطالعات: دکتر علی اصغر محکی

معاون اداره افکار سنجی: دکتر حسن عماری

مجری طرح: دکتر علی ایمانی

ناظر: دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

سال انتشار: ۱۳۹۰

تاریخ شروع: پاییز ۱۳۹۰

تاریخ پایان: پاییز ۱۳۹۰

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

کلیه حقوق این اثر، متعلق به موسسه فناوریان شهر و دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران و معاونت امور اجتماعی و فرهنگی می‌باشد و هر نوع استفاده، بدون کسب اجازه ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد.

آدرس دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم

تلفن: ۸۲۱۰۶۰۰۰

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات ارائه شده در دفاتر الکترونیک است. این مطالعه به روش پیمایشی انجام گرفته و شیوه نمونه‌گیری در این تحقیق به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک است. در مجموع با ۱۱۷۰ نفر از شهروندان دارای سن ۱۵ سال و بیشتر که به دفاتر خدمات الکترونیک برای انجام اموری مراجعه نموده‌اند، مصاحبه شده است. بیش از ۷۶ درصد از پاسخگویان را مردان تشکیل داده و میانگین سنی آنان نیز ۴۱ سال بوده است. قریب به ۸۰ درصد از پاسخگویان متأهل بودند و بیش از ۴۵ درصد نیز دارای تحصیلات فوق دیپلم و بالاتر بوده‌اند که بیانگر سطح تحصیلی بالای مراجعان به دفاتر است. حدود ۵۸ درصد پاسخگویان شاغل بوده و میانگین درآمدی خانوارشان ۱۲۱۵۰۰۰ تومان می‌باشد.

نزدیک به ۶۰ درصد پاسخگویان بیش از سه بار است که به دفاتر مراجعه نموده‌اند و بیش از ۴۰ درصد پاسخگویان نیز برای پروانه تخریب و نوسازی ساختمان و گواهی عدم خلاف مراجعه نموده بودند. اکثر پاسخگویان مایل به ارائه خدمات سایر دستگاهها در دفاتر بوده و علت مراجعه خود به دفاتر را صرفه جویی در وقت و هزینه، دسترسی سریع و آسان و تسریع در انجام امور عنوان نموده‌اند. ۴۷/۶ درصد از پاسخگویان تمایل به دریافت خدمت از دفاتر را دارند و ۳۲/۳ درصد نیز بر انجام صددرصد الکترونیکی امور تمایل داشته و مابقی مراجعه به شهرداری را مایل هستند. بیش از ۵۵ درصد پاسخگویان مایل به انتقال خدمات به بخش خصوصی هستند و معتقدند که شهرداری بایستی اختیارات زیادی را به دفاتر واگذار نماید. لیکن بیش از ۵۹ درصد نیز بطور جدی خواهان گسترش و توسعه دفاتر بوده و بیش از ۵۰ درصد نیز تعداد فعلی دفاتر را ناکافی می‌دانند.

میزان رضایت شهروندان از فرایند رسیدگی به خدمات ارائه شده، به میزان ۵۵ درصد زیاد و خیلی زیاد اعلام شده است و میزان رضایت از نحوه مدیریت و برخورد کارکنان نیز در حد ۶۸ درصد زیاد و خیلی زیاد عنوان شده است. شهروندان وضعیت فعلی مراجعه به دفاتر را خیلی بهتر از وضعیت سابق مراجعه به شهرداری عنوان کرده‌اند و سهولت دسترسی، تعداد دفاتر، هزینه و مبالغ پرداختی را از مهمترین عوامل مؤثر در اقبال شهروندان به دفاتر برشمرده‌اند.

میزان تحقق اهداف دفاتر نیز از نظر شهروندان مطلوب ارزیابی شده و در بین مناطق ۲۲ گانه تهران، مناطق ۱۱، ۱۷، ۸ و ۶ به ترتیب بهترین نمره عملکرد را داشته و مناطق ۹، ۲۲ و ۱۹ با نمره عملکرد پایینی ارزیابی شده‌اند. در بین ۶۵ دفتر مطالعه شده نیز بهترین ارزیابی عملکرد به ترتیب به ۶ دفتر کدهای ۱۱۰۳، ۱۵۰۳، ۴۰۲، ۸۰۴، ۸۰۳ و ۱۲۰۳ اختصاص داشته و پایین ترین عملکرد نیز به ترتیب از آن دفاتر کدهای ۱۹۰۲، ۱۹۰۱، ۹۰۱، ۲۲۰۲ و ۵۰۲ بوده است.

یافته‌های این پژوهش نشان داده است که شهرداری علاوه بر نظارت و ارزیابی دقیق بردفاتر، در راستای توسعه دفاتر و افزایش تعداد آنها، افزایش برخی سرویس‌ها و خدمات قابل ارائه، تامین نیروی انسانی دفاتر و متناسب‌سازی فضا و امکانات دفاتر و همچنین تلاش برای واگذاری خدمات سایر دستگاهها به دفاتر می‌بایست گام‌های مؤثرتری را جهت رضایتمندی بیشتر شهروندان بردارد.

واژگان کلیدی: دفاتر خدمات الکترونیک، شهرداری تهران، مؤسسه فناوران شهر، رضایتمندی شهروندان، تحلیل اهمیت و عملکرد.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات پژوهش

۱. مقدمه ۲
۲. طرح مسئله ۳
۳. اهمیت و ضرورت تحقیق ۶
۴. اهداف تحقیق ۸
۵. سؤالات تحقیق ۸
۶. محورهای مورد بررسی ۹

فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

۱. ظهور جامعه اطلاعاتی و نقش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی ۱۱
۲. سازمان فناوری اطلاعات شهرداری تهران ۲۱
۳. وظایف و مأموریت‌های سازمان ۲۶
۴. تاریخچه، اهداف و وظایف دفاتر خدمات الکترونیک ۲۶
۵. اهداف و مزایای طرح ۲۷
۶. شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۲۹

فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

- ۱-۲. روش تحقیق ۳۳
- ۲-۲. جامعه آماری ۳۳
- ۳-۳. حجم نمونه ۳۳
- ۴-۲. شیوه نمونه‌گیری ۳۵
- ۵-۲. اعتبار و روایی پژوهش ۳۵
- ۶-۳. کدگذاری و استخراج داده‌ها ۳۷
- ۷-۲. نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها ۳۷

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

- ۱-۴. ویژگی‌های عمومی پاسخگویان ۳۹
- ۱-۱-۴. وضعیت جنس پاسخگویان ۳۹
- ۲-۱-۴. وضعیت سن پاسخگویان ۴۰
- ۳-۱-۴. وضعیت تأهل پاسخگویان ۴۱
- ۴-۱-۴. وضعیت تحصیلات پاسخگویان ۴۲
- ۵-۱-۴. وضعیت اشتغال پاسخگویان ۴۳

- ۴-۱-۶. وضعیت درآمد ماهیانه خانوار ۴۴
- ۴-۱-۷. وضعیت هزینه ماهیانه خانوار ۴۵
- ۴-۱-۸. وضعیت مالکیت منزل ۴۶
- ۴-۱-۹. وضعیت قومیت پاسخگویان ۴۷
- ۴-۱-۱۰. وضعیت مهاجرت و سابقه پاسخگویان در تهران ۴۸
- ۴-۲. وضعیت دفاتر خدمات الکترونیک در ابعاد مختلف ۴۹
- ۴-۲-۱. وضعیت اطلاع و آشنایی با دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۴۹
- ۴-۲-۲. وضعیت تعداد دفعات مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک ۵۰
- ۴-۲-۳. وضعیت مراجعه در حال حاضر برای گرفتن خدمت در دفاتر ۵۱
- ۴-۲-۴. وضعیت انتظار و توقع پاسخگویان از سرویس‌ها و خدمات قابل ۵۲
- ۴-۲-۵. نگرش پاسخگویان در ارتباط با انجام امور و خدمات از طریق مراجعه حضوری ... ۵۳
- ۴-۲-۶. تمایل پاسخگویان در شیوه‌های دریافت خدمات ۵۵
- ۴-۲-۷. میزان تمایل شهروندان به انتقال ارائه خدمات به بخش خصوصی ۵۶
- ۴-۲-۸. میزان تمایل شهروندان به ارائه خدمات سایر دستگاهها در دفاتر ۵۷
- ۴-۲-۹. میزان رضایت پاسخگویان از اختیار واگذاری شده به دفاتر از سوی شهرداری ۵۸
- ۴-۲-۱۰. میزان موافقت پاسخگویان با توسعه و گسترش دفاتر توسط شهرداری ۵۹
- ۴-۲-۱۱. نقش دفاتر در فرهنگ‌سازی برای انجام امور از طریق شبکه ۶۰
- ۴-۲-۱۲. تناسب تعداد دفاتر با نیاز مراجعین ۶۱
- ۴-۳. میزان رضایت شهروندان از فرایند رسیدگی به خدمات ارائه شده در دفاتر ۶۲
- ۴-۳-۱. میزان رضایت از مراحل بررسی تقاضا مورد نظر ۶۲
- ۴-۳-۲. میزان رضایت از راهنمایی‌های ارائه شده در دفاتر ۶۳
- ۴-۳-۳. میزان رضایت از مدت زمان صرف شده برای بازدید و تهیه گزارش ۶۴
- ۴-۳-۴. میزان رضایت از مدت زمان سپری شده برای رسیدگی به کل درخواست ۶۵
- ۴-۳-۵. میزان رضایت از تعداد دفعات مراجعه برای گرفتن یک نوع خدمت ۶۶
- ۴-۳-۶. میزان رضایت از نرخ هزینه‌های دریافت شده بابت هر خدمت ۶۷
- ۴-۴. میزان رضایت شهروندان از نحوه مدیریت و برخورد کارکنان دفاتر ۶۸
- ۴-۴-۱. میزان رضایت از اهمیت دادن مدیریت به پیگیری امور مراجعان ۶۸
- ۴-۴-۲. میزان رضایت از توجه مدیریت به مسایل پیش آمده ۶۹
- ۴-۴-۳. میزان رضایت از صلاحیت فنی و علمی مدیر دفتر ۷۰
- ۴-۴-۴. میزان رضایت از رفتار و نحوه برخورد کارکنان ۷۱
- ۴-۴-۵. میزان رضایت از کافی و بجا بودن موارد راهنمایی کارکنان ۷۲

- ۴-۴-۶. میزان رضایت از رفتار کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات شهرداری ۷۳
- ۴-۴-۷. میزان رضایت از توانایی و مهارت کارکنان دفاتر ۷۴
- ۴-۴-۸. میزان رضایت از علاقه و حوصله کارکنان در پاسخگویی به مراجعین ۷۵
- ۴-۴-۹. میزان رضایت از تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفاتر ۷۶
- ۴-۴-۱۰. میزان رضایت از امکانات رفاهی و فضای دفاتر ۷۷
- ۴-۴-۱۱. میزان رضایت از کافی بودن تجهیزات و امکانات دفاتر برای خدمات مورد نظر .. ۷۸
- ۴-۴-۱۲. میزان رضایت از محل استقرار و دسترسی دفتر ۷۹
- ۴-۴-۱۳. میزان رضایت از مفید و روشن بودن اطلاعیه‌های نصب شده در دفاتر ۸۰
- ۴-۴-۱۴. میزان رضایت از ساعات کاری دفتر ۸۱
- ۴-۵. مقایسه مراجعه به شهرداری با وضعیت کنونی دفاتر ۸۲
- ۴-۵-۱. کاهش سردرگمی و ابهام در انجام خدمات در مقایسه با مراجعه به شهرداری ۸۲
- ۴-۵-۲. کاهش پارتی بازی و تخلفات اداری ۸۳
- ۴-۵-۳. دسترسی سریع و آسان به خدمات ۸۴
- ۴-۵-۴. صرفه جویی در وقت و زمان برای مراجعان ۸۵
- ۴-۵-۵. سازمان‌دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات ۸۶
- ۴-۵-۶. پاسخگویی به موقع به مراجعان ۸۷
- ۴-۶. عوامل مؤثر در میزان استفاده مردم از دفاتر خدمات الکترونیک ۸۸
- ۴-۶-۱. نقش میزان سواد کامپیوتری و اینترنتی شهروندان ۸۸
- ۴-۶-۲. نقش هزینه و مبالغ پرداختی به دفاتر بابت انجام خدمات ۸۹
- ۴-۶-۳. نقش کیفیت سرویس‌های اینترنتی ۹۰
- ۴-۶-۴. نقش اعتماد شهروندان به خدمات الکترونیکی ۹۱
- ۴-۶-۵. نقش سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیک ۹۲
- ۴-۶-۶. نقش تعداد و کمیت دفاتر خدمات الکترونیک ۹۳
- ۴-۶-۷. چگونگی و سهولت دسترسی ۹۴
- ۴-۶-۸. نقش تعداد سرویس‌ها و خدمات ارائه شده ۹۵
- ۴-۷. مزایای دفاتر خدمات الکترونیک از نظر پاسخگویان ۹۶
- ۴-۷-۱. کاهش تردد در سطح شهر ۹۶
- ۴-۷-۲. صرفه جویی در زمان و وقت شهروندان ۹۷
- ۴-۷-۳. تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت‌رسانی ۹۸
- ۴-۷-۴. کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات ۹۹
- ۴-۷-۵. کاهش آلودگی هوا و ترافیک ۱۰۰

- ۴-۷-۶. تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف‌سازی امور اداری ۱۰۱
- ۴-۸. میزان تحقق اهداف دفاتر از نظر پاسخگویان ۱۰۲
- ۴-۸-۱. میزان فراهم آوردن بستر مناسب برای توسعه بخش خصوصی ۱۰۲
- ۴-۸-۲. میزان افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان ۱۰۳
- ۴-۸-۳. میزان سازمان دهی و نظم بخشی دقیق تر به کارها و خدمات ۱۰۴
- ۴-۸-۴. کاهش هزینه درانجام امور برای شهرداری و ایجاد سودآوری و منفعت ۱۰۵
- ۴-۹. میزان رضایت کلی از عملکرد دفاتر ۱۰۶
- ۴-۱۰. نمره عملکرد دفاتر ۱۰۷
- ۴-۱۰-۱. نمره عملکرد کلی ۱۰۷
- ۴-۱۰-۲. نمره عملکرد هر دفتر ۱۰۸
- ۴-۱۰-۳. نمره عملکرد دفاتر بر حسب منطقه ۱۱۱
- ۴-۱۱. تحلیل‌های توصیفی و استنباطی در ارتباط با میزان رضایت از عملکرد خدمات و سرویس‌های ارائه شده در دفاتر خدمات الکترونیک ۱۱۲
- ۴-۱۱-۱. سنجش وضعیت اهمیت و عملکرد خدمات ارائه شده در دفاتر ۱۱۲
- ۴-۱۱-۲. سنجش وضعیت خدمات در قبل از واگذاری و بعد از واگذاری ۱۱۸
- ۴-۱۲. پیشنهادات و نگرش پاسخگویان نسبت به دفاتر ۱۲۱

فصل پنجم: جمع‌بندی، نتیجه‌گیری و پیشنهادات

- ۵- جمع‌بندی، نتیجه‌گیری و پیشنهادات ۱۲۳

- منابع ۱۳۳