

فراخوان طرح پژوهشی

معاون محترم پژوهشی... - رئیس محترم سازمان... - مدیر عامل محترم شرکت / موسسه...

با سلام و احترام، شهرداری اصفهان در نظر دارد با بهره‌گیری از مجریان توانمند پژوهشی، طرحی پژوهشی با عنوان « مطالعات تأثیرات فرهنگی اجتماعی (متفا) شهرسازی الکترونیک و برون سپاری خدمات شهرسازی و پلیس ساختمان » بر اساس اهداف و شرح خدمات کلی ارائه شده در پیوست نامه به فراخوان گذارد. بر این اساس در صورت تمایل پیشنهادیه‌های مربوطه با جزئیات چارچوب پیشنهادی شرح خدمات پژوهش، شرح خدمات پژوهش به تفکیک مراحل، فعالیت‌ها و خروجی، چارچوب پیشنهاد گروه همکاران طرح، چارچوب پیشنهاد زمان‌بندی انجام پژوهش (پاکت الف) و چارچوب پیشنهاد مالی (پاکت ب) مطابق راهنمای ارائه پیشنهاد موجود در پرتال شهرداری اصفهان به نشانی www.isfahan.ir، بخش معاونت برنامه‌ریزی، زیر بخش مدیریت مطالعات و پژوهش حداکثر تا تاریخ ۹۵/۱/۳۱ به معاونت برنامه‌ریزی، پژوهش و فناوری اطلاعات ارسال شود و همچنین در سایت pajoooheshyar.isfahan.ir ثبت شود. ضمناً شهرداری اصفهان در رد و قبول هر یک از پیشنهادیه‌ها مختار می‌باشد

پست الکترونیکی: es.pajooohesh@gmail.com

نمابر: ۲۲۳۴۴۰۱۳

تلفن تماس: ۲۲۳۴۴۶۶۱

نشانی: اصفهان - خیابان آیت... طیب - معاونت برنامه‌ریزی، پژوهش و فناوری اطلاعات - مدیریت مطالعات و پژوهش - کد پستی ۴۷۴۱۱-۸۱۳۶۷

۱- بیان مسئله

تغییر سیستم‌های خدمات‌رسانی به منظور بهبود شرایط، شفاف‌سازی و تسهیل امور کاربران و شهروندان یکی از الزامات شهرداری به عنوان یک نهاد خدمت‌رسان می‌باشد. در این خصوص اجرای سه پروژه به صورت موازی از ابتدای سال جاری در شهرداری اصفهان در دستور کار قرار گرفته است که عبارتند از:

۱- راه‌اندازی سیستم جدید شهرسازی الکترونیک و هوشمند با هدف حذف مراجعات ارباب رجوع، پاسخگویی دقیق، سریع و شفاف در کوتاه‌ترین زمان ممکن

۲- اجرای برون‌سپاری با هدف شهروند محوری و تسهیل و تسهیل در پاسخگویی به مراجعین و بهبود روال انجام کار، تمرکززدایی و کاهش تصدگری در واحد شهرسازی مناطق

۳- پلیس ساختمان با هدف نظارت بر ساخت و سازهای شهری، به نظر می‌رسد اجرای این تغییرات در سیستم با چالشها و مسائلی نیز همراه است که برخی از آنها عبارتند از:

- مسائل مربوط به محیط اجرای پروژه: این سیستم در قسمت شهرسازی شهرداری که دارای بیشترین مراجعات مردم به شهرداری است در حال اجرا می‌باشد.
- مسائل مربوط به ریسک‌پذیری بالای پروژه: موانع موجود در تغییر رویکرد کاربران و بهره‌برداران (کلید ذینفعان) از سیستم‌های قدیمی به سیستم‌های جدید (که با بازخوردهایی مانند پس‌زدن و انکار سیستم جدید، مقاومت در برابر تغییر عادت همراه است) و منجر به ضعف برنامه‌ریزی و یا برنامه‌ریزی نامنصف در تغییر سیستم می‌گردد.
- مسائل مربوط به فقدان تخصص یا تجربه لازم مربوط به آشنایی با ضوابط شهرسازی در نیروهای دفاتر برون‌سپاری و همچنین نظارت دقیق بر عملکرد دفاتر برون‌سپاری
- مسائل مربوط به میزان انطباق‌پذیری پروژه، و تضاد بین گروه‌ها.
- مسائل مربوط به اقدامات غیر قابل پیش‌بینی در حین اجرای پروژه
- مسائل مربوط به تأثیر گروه‌های آسیب‌پذیر

این مطالعه در پی آن است که کلیه مسائل موجود در ابعاد مختلف تغییر سیستم شهرسازی از سیستم موجود به سیستم الکترونیک جدید و برون‌سپاری خدمات شهرسازی و پلیس ساختمان را از منظر ابعاد و عوامل مختلف (نیروی انسانی، سرمایه و...) و مولفه‌ها (کیفیت، کمیت، ابزار، روش، زمان و مکان) بررسی و راهکارهای لازم را جهت رفع موانع و بهبود شرایط اجرای طرح پیشنهاد نماید. نکته قابل‌ذکر اینکه سیستم شهرسازی الکترونیک جدید به صورت پایلوت در منطقه ۱۳ شهرداری اصفهان در حال اجرا است و برون‌سپاری خدمات شهرسازی در تمامی مناطق اصفهان تا پایان سال ۹۴ انجام می‌گیرد.

۲- ضرورت و اهمیت

مطالعات تأثیرات فرهنگی اجتماعی، به منظور تحلیل پیامدهای شهرسازی الکترونیک بر رضایت شهروندان و کاربران سیستم و همچنین به منظور تعدیل و تخفیف پیامدهای منفی و افزایش پیامدهای مثبت آن صورت می‌پذیرد و در عین حال چارچوبی برای مدیریت تغییرات فرهنگی اجتماعی و ابزاری برای تصمیم‌سازی درباره این عوامل است و داده‌هایی را برای کارگزاران و جامعه فراهم می‌نماید، که برای تصمیم‌سازی‌ها

موثر هستند. دیگر این که سازوکاری را برای مشارکت کلیه ذینفعان و بهره‌گیری از دانش و آگاهی و ارزش‌های محلی در تصمیم‌سازی‌ها فراهم می‌آورد. سرانجام اینکه می‌تواند به تصمیم‌گیرنده کمک کند تا سودمندترین روند یک کار را از لحاظ اجتماعی که منفعت‌های ملی، منطقه‌ای و محلی را دربر می‌گیرد تشخیص دهد.

ارزیابی به 3 دسته قبل از اجرا، حین اجرا و پس از اجرا تقسیم می‌شود. این پژوهش در دسته ارزیابی‌های حین اجرا و پس از اجرا قرار می‌گیرد. از بین 3 نوع ارزیابی مطرح شده، ارزیابی حین اجرا از آنجایی که مصادف با اجرای پروژه است از ضرورت بیشتری برخوردار است و سازمان در هنگام اجرا با این سوال مواجه می‌شود که آیا پروژه در زمان مقرر به اهداف مندرج در برنامه دست خواهد یافت که بیشترین رضایت را برای ذینفعان در پی داشته باشد

۳- اهداف پژوهش

۱. شناسایی تأثیرات فرهنگی- اجتماعی شامل سیستم جدید مکانیزه شهرسازی و سیستم برون سپاری خدمات شهرسازی و سیستم پلیس ساختمان

۲. تعیین علل مهم وقوع پیامدهای فرهنگی- اجتماعی شناسایی شده

۳. ارائه راهکارهای عملیاتی جهت افزایش پیامدهای مثبت و کاهش پیامدهای منفی طرح مذکور در راستای جلب رضایت کلیه ذینفعان

۴. طراحی نظام اجرایی برای پیشنهادها ارائه شده و چگونگی نظارت بر آن

۴- سوالات پژوهش:

۱. ذینفعان سیستم های سه گانه شامل: سیستم جدید مکانیزه شهرسازی و سیستم برون سپاری خدمات شهرسازی و سیستم پلیس ساختمان چه کسانی می‌باشند؟

۲. تأثیرات فرهنگی- اجتماعی سیستم های سه گانه شامل: سیستم جدید مکانیزه شهرسازی و سیستم برون سپاری خدمات شهرسازی و سیستم پلیس ساختمان کدام است؟

۳. راهکارهایی افزایش پیامدهای مثبت و کاهش پیامدهای منفی پروژه های مورد بررسی در راستای جلب رضایت ذینفعان کدام است؟

۵- ابعاد و زمینه های مورد بررسی

۱- مرحله اول: سیستم موجود

ارزیابی به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف سیستم موجود که برخی از آنها عبارتند از: تکریم ارباب رجوع، سرعت خدمات رسانی و پاسخگویی و رضایت ارباب رجوع، تمرکز یا عدم تمرکز، کارایی ساختار تشکیلاتی، کیفیت و کمیت نیروی کارشناسی و تصمیم‌گیری و توانایی آن در خدمات رسانی به شهروندان و ضریب اعتماد شهروندان

۲- مرحله دوم: سیستم های جدید

• تأثیرات شهرسازی الکترونیک جدید

- نقش مردم در دست یابی به سیستم مکانیزه
- تأثیر استفاده از فناوریهای نوین در سیستم مکانیزه هوشمند
- ارائه خدمات به صورت غیرحضوری
- میزان رضایت مردم از نحوه ارائه خدمات شهرسازی الکترونیک

• تأثیرات برون سپاری:

- کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان از لحاظ کمی و کیفی
- ضریب اعتماد شهروندان به خدمات الکترونیک
- صرفه جویی در وقت
- وضعیت تمرکز زدایی و تصدی‌گری واحدهای شهرسازی مناطق شهرداری در زمان واگذاری خدمات به بخش خصوصی
- وضعیت بنیه کارشناسی و تصمیم‌گیری ساختار تشکیلاتی (بویژه منابع انسانی)
- وضعیت نگرش مردم به مدیریت شهرسازی شهرداری در سیستم جدید
- وضعیت اشتغال‌زایی، کارایی و بهره‌گیری از نیروهای متخصص و توانمند در خدمت رسانی به متقاضیان.
- میزان رضایت برنامه ریزان و طراحان از تحقق اهداف پروژه

تأثیرات پلیس ساختمان :

- وضعیت نظارت بر ساخت و سازهای شهری (پروانه ساختمان، گواهی عدم خلاف، گواهی پایان کار، ...)
- وضعیت نظارت پلیس ساختمان بر خدمات شهرسازی دفاتر برون سپاری شده
- بررسی وضعیت نگرش مردم و شهرداری مناطق نسبت به پلیس ساختمان

۳- مرحله سوم: راهکارها

ارائه راهکارهای عملیاتی جهت بهبود شاخص‌های خدمات رسانی شهرسازی توسط سیستم جدید شهرسازی الکترونیک، برون سپاری خدمات شهرسازی و پلیس ساختمان

۶- محدوده پژوهش

محدوده پژوهش کلیه بخش‌های درگیر در فرایند پیاده سازی سیستم شهرسازی الکترونیک می باشد، که شامل معاونت شهرسازی و معماری و سازمان‌های وابسته و مناطق ۱۵ گانه شهرداری اصفهان است که در آنها خدمات شهرسازی ارائه می‌گردد.

۷- سقف زمانی انجام پژوهش: شش ماه از زمان ابلاغ قرارداد

۸- ترجیحات و الزامات

۸-۱- ترجیحاً حجم نمونه پرسش‌نامه حداقل ۳۰۰۰ (برای هر منطقه ۲۰۰ نمونه) باشد.

۸-۲- تأثیرات فرهنگی اجتماعی رویکردی میان‌رشته‌ای است، لذا اتخاذ رویکرد و ترکیب بین رشته‌ای در تیم‌های پژوهشی، امری اجتناب‌ناپذیر است.

۸-۳- وجود تخصص‌هایی همچون علوم اجتماعی، شهرسازی و IT در تیم پروژه لازم است.

۸-۴- ضروری است علاوه بر اثرات ذکر شده، سایر مواردی که پروژه‌ها بر وضعیت آنها اثرگذار هستند، بررسی گردند می‌بایست مبنای دسته‌بندی تأثیرات احتمالی پروژه‌ها در پیشنهادیه ذکر گردد.

۸-۵- اخذ نظرات مردم (از طریق نظرسنجی) جایگاه خاصی در مطالعات تأثیرات فرهنگی - اجتماعی دارد، اما اندازه‌گیری تأثیرات بایستی بر اساس واقعیت‌های موجود باشد و نه صرفاً سنجش تأثیرات از نگاه مردم.