

شناسایی شاخص‌های ارزش خدمات دولت الکترونیک بر اساس ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری

محمدحسین روزبه^۱، حامد رحمانی^{۲*}، مرتضی موسی‌خانی^۳

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران
^۲ استادیار، گروه مدیریت، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

^۳ استاد، گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
تاریخ دریافت: اسفند ۱۳۹۸، اصلاحیه: خرداد ۱۳۹۹، پذیرش: مهر ۱۳۹۹

چکیده

هدف از پژوهش حاضر شناسایی شاخص‌های ارزش خدمات دولت الکترونیک است. روش پژوهش به لحاظ هدف توصیفی و از نوع پیمایشی است که در آن برای تحلیل داده‌ها از روش ترکیبی استفاده شده است. در مرحله اول برای استخراج شاخص‌ها از روش تحلیل تیم و از ابزار مطالعات پیشین و مصاحبه با خبرگان و در مرحله بعد برای بررسی روایی مدل به‌دست‌آمده و استخراج شاخص‌های نهایی از نرخ روایی محتوا استفاده شده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که مدل استخراج‌شده اولیه از مطالعات پیشین دارای ۱۱۶ گزاره بود که پس از مصاحبه با خبرگان ۱۳۳ شاخص استخراج شد. برای استخراج تم موردنظر از دو کدگذاری باز و محوری استفاده شد. در تیم نهایی ۶۸ شاخص شناسایی گردید و نتایج به‌دست‌آمده از دید پاسخ‌دهندگان نیز نشان از آن داشت که تمامی گزاره‌ها به‌جز هشت گزاره از روایی مناسبی برخوردار می‌باشند.

واژه‌های اصلی: دولت الکترونیک، کیفیت خدمات الکترونیک، ارزش خدمات دولت الکترونیکی، شناسایی کیفیت خدمات الکترونیک، تحلیل تم

۱-مقدمه

گسترده‌گی عرصه بهره‌برداری از فن‌آوری‌های ارتباطات در امور دولتی، تحولات و تغییرات پی‌درپی به انضمام پیچیدگی‌های خاص قوانین و مقررات باعث شده تا گرایش به سمت سیستم‌های رایانه‌ای در سازمان‌های دولتی امری گریزناپذیر باشد. در این میان، به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در قالب «خدمات الکترونیک شهری» در تعاملات و تراکنش‌های میان شهروندان، نهادهای مدیریتی و سایر سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات شهری به‌عنوان راهکاری اثربخش و کارآمد در راستای توسعه، ارتقای کیفیت و نوآوری در حوزه‌های مختلف ارائه خدمات به شهروندان به شمار می‌رود [۵]. از این رو در صنعت خدمات، ارائه خدمات باکیفیت بالا به مشتریان، یکی از عوامل کلیدی تأثیرگذار بر عملکرد شرکت‌هاست. ارزیابی کیفیت خدمات، موضوع اصلی مطالعات تجربی و مفهومی متعددی در بازاریابی خدمات شده است [۸]. بدین ترتیب شهرداری‌ها نیز به‌عنوان مراکز عمده مدیریت و ارائه خدمات شهری، می‌توانند با استقرار و توسعه خدمات الکترونیک تعاملی در قالب شهرداری‌های الکترونیک، از قابلیت‌ها و مزایای فراوان آن در عرصه خدمات‌رسانی به شهروندان بهره‌گیرند [۵]. کمیسیون اروپا ضرورت تحول دیجیتال این اتحادیه را از اوایل سال ۲۰۰۶ تشخیص داد و هم‌اکنون در

حال اجرای برنامه اقدام دولت الکترونیک اتحادیه اروپا ۲۰۱۶-۲۰۲۰ [۱۵]. با توجه به مطالب یادشده ارزیابی ارزش خدمات دولت الکترونیک امری مهم است که در این پژوهش با مطالعه موردی در شهرداری قزوین بر اساس ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری می‌پردازیم. در این رابطه سؤال مطرح‌شده این است که آیا در شهرداری قزوین شاخص‌های ارزیابی ارزش خدمات دولت الکترونیک وجود دارد؟ پس از بررسی‌های به‌عمل‌آمده مشخص شد که شاخص‌های معینی جهت بررسی کیفیت خدمات وجود ندارد. در این میان دغدغه اصلی پژوهش به‌عمل‌آمده با توجه به عدم وجود شاخص‌هایی است که بتوان با آن ارزش و کیفیت خدمات الکترونیکی در شهرداری قزوین را بررسی کرد، می‌باشد.

۲- ادبیات پژوهش

۲-۱- دولت الکترونیک

دولت الکترونیک که به‌عنوان زیرمجموعه حکمرانی الکترونیک لحاظ می‌شود، بخشی از سیستم دولتی است که از فناوری بهره می‌برد و امکان دسترسی نامحدود ذینفعان عمومی به اطلاعات و خدمات، تعامل دولت با آن‌ها و نیز مسئولیت‌پذیری دولت را به دنبال دارد [۲۹]. دولت الکترونیک

*rahmani.hd@gmail.com

باهداف ایجاد نهادهای عمومی شفاف‌تر و پاسخگو ایجاد می‌شود [۱۵].

۲-۲- خدمات الکترونیکی: خدمات الکترونیکی فرصت منحصر به فردی را برای کسب و کارها فراهم می‌کند تا مدل‌های جدیدی را برای طراحی راهبردهای خدمات و توسعه خدمات جدید ارائه دهند. اول آنکه، تمام ارائه‌دهندگان خدمات، چه شرکت‌های سنتی و چه بازیگران کاملاً اینترنتی، در حال حاضر کانال‌های تحویل متعددی برای رقابت در اختیار دارند. دوم آنکه، بسیاری از خدمات جدید را می‌توان به‌طور اقتصادی‌تر هم به لحاظ دستیابی به جغرافیای بزرگ‌تر و هم تنوع محصولات، ارائه داد [۱۳].

خدمات الکترونیکی به نمایش گذاشته شده است.

۲-۳- کیفیت خدمات الکترونیک: در صنعت خدمات، ارائه خدمات با کیفیت بالا به مشتریان، یکی از عوامل کلیدی تأثیرگذار بر عملکرد شرکت‌هاست. ارزیابی کیفیت خدمات، موضوع اصلی مطالعات تجربی و مفهومی متعددی در بازاریابی خدمات شده است [۸].

۲-۴- ارزش خدمات: ارزش درک شده توسط ادراک مشتری می‌تواند ناشی از یک تجربه خرید خوب، باقیمت مناسب و کیفیت بالا باشد. در واقع، عوام مذکور تعیین‌کننده ارزش درک شده مشتری می‌باشد [۶].

تحقیقات پیشین: در جدول (۱) برخی تحقیقات صورت گرفته در حوزه کیفیت

جدول (۱): تحقیقات پیشین

ردیف	مدل	شاخص‌های مدل	منبع
۱	مدل E-ServQual	<ul style="list-style-type: none"> • کارایی • اجرا • دسترسی پذیر بودن سیستم • حریم شخصی 	[۲۲]
۲	مدل SiteQual	<ul style="list-style-type: none"> • کیفیت اطلاعات (کیفیت دستیابی، کیفیت محتوایی، کیفیت نماینده بودن، کیفیت ذاتی) • کیفیت وبسایت (پایایی، پاسخگویی، اطمینان، همدمی، محسوسات) 	[۲۵]
۳	مدل ظرفیت دولت	<ul style="list-style-type: none"> • عملکرد دولت الکترونیک • درک سودمندی • قصد توصیه کردن 	[۱]
۴	مدل وب کوال	<ul style="list-style-type: none"> • سهولت • استفاده • سودمندی • سرگرمی • رابطه • مکمل • خدمات • مشتری 	[۱۹]
۵	مدل اعتماد سیاسی	<ul style="list-style-type: none"> • تأثیر اجتماعی • امید به عملکرد 	[۱۶]
۶	مدل E-SelfQual	<ul style="list-style-type: none"> • تحقق خدمات • خدمات مشتری • راحتی خدمات • کنترل درک شده 	[۳۰]
۷	مدل پرز و همکاران	<ul style="list-style-type: none"> • استفاده از دولت الکترونیک • ارزیابی دولت الکترونیک • اعتماد به دولت • آموزش • روستایی بودن 	[۲۵]

منبع	شاخص‌های مدل	مدل	ردیف
	<ul style="list-style-type: none"> • سن • درآمد 		
[۱۴]	<ul style="list-style-type: none"> • الزامات وبسایت متری • باورهای مدیریت درباره الزامات مشتری • طراحی و اجرای وب 	مدل دیویدسن و کوپر	۸
[۹]	<p>در ای کوال پنج عامل قابلیت استفاده، طراحی، اطلاعات، اعتماد و همدلی مؤثر هستند که در سه عامل قابلیت استفاده، کیفیت اطلاعات و تعامل خدمات ادغام شده‌اند.</p> <ul style="list-style-type: none"> • قابلیت استفاده شامل: • قابلیت استفاده و طراحی • کیفیت اطلاعات • کیفیت اطلاعات شامل: • اطلاعات • تعامل خدمات شامل: • اعتماد • همدلی 	مدل E-Qual	۹
[۲۲]	<ul style="list-style-type: none"> • شفافیت • عوامل اقتصادی و اجتماعی • مصوبات اداری • مفاهیم فناوری 	مدل جامع دولت الکترونیک برای مبارزه با فساد	۱۰
[۸]	<ul style="list-style-type: none"> • پاسخگویی • جبران خسارت • تماس با ما 	مدل E-RescS-QUAL	۱۲
[۱۱]	<ul style="list-style-type: none"> • پاسخگویی • قابلیت اطمینان • فرایند • طراحی/عملکرد • لذت 	مدل eTransQual	۱۳
[۲۴]	<ul style="list-style-type: none"> • سهولت به‌کارگیری • قابلیت اطمینان • اعتماد • تعامل با محیط • محتوا و ظاهر اطلاعات • حمایت شهروندان 	مدل پایادومیکلاکی و منزاس	۱۴
[۱۸]	<ul style="list-style-type: none"> • بهره‌وری • امنیت • قابلیت اطمینان • پاسخگویی 	مدل کومار شارما و همکاران	۱۵
[۲۶]	<ul style="list-style-type: none"> • دامنه مدیریت • دامنه اطلاعات 	مدل سا و همکاران	۱۶

ردیف	مدل	شاخص‌های مدل	منبع
		<ul style="list-style-type: none"> • دامنه سرویس • دامنه فنی 	
۱۷	مدل رحمن	<ul style="list-style-type: none"> • امنیت • اعتماد • طراحی وبسایت • کیفیت خدمات • آمادگی الکترونیکی 	[۲۰]
۱۸	مدل ساجدی فر و همکاران	<ul style="list-style-type: none"> • کارایی • دسترسی به سیستم • قابلیت اطمینان • امنیت/ حفظ حریم شخصی • کیفیت/ محتوای اطلاعاتی 	[۳]
۲۱	مدل جزنی و زهمکاران	<ul style="list-style-type: none"> • کارایی • قابلیت اطمینان • پاسخگویی • انجام تعهدات • رازداری 	[۱]
۲۱	مدل روتچاناکیتومنا	<p>درستی و صحت</p> <ul style="list-style-type: none"> - ریسک عملکرد - ریسک حریم خصوصی - ریسک مالی - ریسک زمان - ریسک اجتماعی 	[۲۱]

[۹]. تم در اصل، مهم‌ترین پاسخ و معنای موجود در داده را در رابطه با سؤال پژوهش نشان می‌دهد [۹].

۳-۱-۱- مرحله ۱. آشنایی با داده‌ها: برای اینکه محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود لازم است که خود را در آن‌ها تا اندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها معمولاً شامل "بازخوانی مکرر داده‌ها" و خواندن داده‌ها به صورت فعال (یعنی جستجوی معانی و الگوها) است. در این مرحله از کدگذاری باز استفاده شده است. کدگذاری باز، فرآیند تحلیلی است که از طریق آن، مفاهیم شناسایی شده و ویژگی‌ها و ابعاد آن‌ها در داده‌ها کشف می‌شوند. در این مرحله، نظریه‌پرداز داده بنیاد، مقوله‌های اولیه اطلاعات در خصوص پدیده در حال مطالعه را، به وسیله

۳-روش تحقیق: پژوهش حاضر به لحاظ هدف توصیفی و از نوع پیمایشی است. روش تحقیق، روش ترکیبی است که در آن از تحلیل تم برای شناسایی شاخص‌های کیفیت خدمات دولت الکترونیک و از روش نرخ روایی محتوا به بررسی روایی پرداخته شد. در ادامه به گام‌های هر یک از روش‌ها پرداخته می‌شود.

۳-۱-تحلیل تم: با بررسی پژوهش‌های پیشین و مصاحبه از خبرگان مرتبط با این حوزه و با کمک روش تحلیل تم، کدگذاری اولیه صورت پذیرفت. تحلیل تم یکی از روش‌های اساسی تحلیل در پژوهش کیفی است. این روش برای شناسایی، تحلیل و گزارش دادن مضمون‌های (تم‌های) موجود در داده‌ها تعدادی مصاحبه یا یک متن به کار می‌رود

بازبینی مجدد قرار می‌دهد، سپس داده‌ها داخل آن‌ها را تحلیل می‌کند. به‌وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک تیم در مورد آن بحث می‌کند مشخص شده و تعیین می‌گردد که هر تیم کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد.

۳-۱-۶-مرحله ۶. تهیه گزارش: مرحله ششم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تیم‌های کاملاً آبدیده در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است [۹].

۳-۲-نرخ روایی محتوا: برای بررسی روایی محتوایی به شکل کمی، از دو ضریب نسبی روایی محتوا و شاخص روایی محتوا استفاده می‌شود. برای تعیین از متخصصان درخواست می‌شود تا هر آیتم را بر اساس طیف دو قسمتی «موافقم» و «مخالقم» بررسی نماید. سپس پاسخ‌ها مطابق فرمول زیر محاسبه می‌گردد.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

۳-۳-آزمون میانگین: برای بررسی نظر خبرگان نسبت به هر یک از شاخص‌ها از آزمون میانگین استفاده شد. در این حالت با توجه به اینکه حجم نمونه بزرگ باشد $n > 30$ توزیع \bar{X} بر اساس قضیه حد مرکزی از تقریب نرمال برخوردار است و آماره آزمون آن عبارت است از:

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- یافته‌های حاصل از تحلیل تیم: در پژوهش حاضر شاخص‌های دریافتی از تحقیقات پیشین و مصاحبه با ۸ تن از خبرگانی که سابقه‌ی کاری مستقیم در حوزه خدمات دولت الکترونیک را داشته‌اند، در قالب جدول (۲) آورده می‌شود. به این گام کدگذاری بازگفته می‌شود.

بخش‌بندی اطلاعات شکل می‌دهد. پژوهشگر مقوله‌ها را بر همه‌ی داده‌های جمع‌آوری‌شده، نظیر مصاحبه‌ها، مشاهدات و وقایع یا یادداشت‌های خود بنیان می‌گذارد [۲].

۳-۱-۲-مرحله ۲. ایجاد کدهای اولیه: مرحله دوم زمانی شروع می‌شود که محقق داده‌ها را خوانده و با آن‌ها آشنایی پیدا کرده است. این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. کدها یک ویژگی داده‌ها را معرفی می‌نمایند که به نظر تحلیل‌گر جالب می‌رسد. داده‌های کدگذاری شده از واحدهای تحلیل (تیم‌ها) متفاوت هستند [۹]. کدگذاری را می‌توان به‌صورت دستی یا از طریق برنامه‌های نرم‌افزاری انجام داد. اگر کدگذاری به روش دستی انجام گیرد، می‌توان داده‌ها را به‌وسیله نوشتن یادداشت بر روی متنی که تحلیل می‌شود، یا با استفاده از رنگی کردن به‌وسیله مداد انجام داد. می‌توان ابتدا کدها را مشخص کرد و سپس آن‌ها را با خلاصه داده‌هایی که کد را نشان می‌دهند تطابق داد. نکته مهم در این مرحله این است که همه خلاصه داده‌ها کدگذاری شده و در قالب هر کد مرتب‌شده‌اند [۹]. در این گام از کدگذاری محوری استفاده شده است. کدگذاری محوری، فرآیند ربط دهی مقوله‌ها و پیوند دادن مقوله‌ها در سطح ویژگی‌ها و ابعاد است. این کدگذاری، به این دلیل محوری نامیده شده است که کدگذاری حول محور یک مقوله می‌یابد. در این مرحله، مقوله‌ها، ویژگی‌ها و ابعاد حاصل از کدگذاری باز، تدوین‌شده و سرچای خود قرار می‌گیرد تا دانش فزاینده‌ای در مورد روابط ایجاد گردد [۲].

۳-۱-۳-مرحله ۳. جستجوی تیم‌ها: این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب تیم‌های بالقوه، و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده در قالب تیم‌های مشخص شده است. در واقع محقق، تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک تیم کلی ترکیب شوند [۹].

۳-۱-۴-مرحله ۴. بازبینی تیم‌ها: مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تیم‌ها را ایجاد کرده و آن‌ها را مورد بازبینی قرار می‌دهد. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه تیم‌ها است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم اعتبار تیم‌ها در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود [۹]. اگر نقشه تیم به‌خوبی کار کند، آنگاه می‌توان به مرحله بعدی رفت. اما، چنانچه نقشه به‌خوبی با مجموعه داده‌ها همخوانی نداشته باشد، محقق باید برگردد و کدگذاری خود را تا زمانی که یک نقشه تیم رضایت‌بخش ایجاد شود ادامه دهد. محقق در انتهای این مرحله بایستی آگاهی کافی از اینکه تیم‌های مختلف کدام‌ها هستند، چگونگی تناسب آن‌ها با یکدیگر، و کل داستانی که آن‌ها درباره داده‌ها می‌گویند در اختیار داشته باشد [۹].

۳-۱-۵-مرحله ۵. تعریف و نام‌گذاری تیم‌ها: مرحله پنجم زمانی شروع می‌شود که یک نقشه رضایت‌بخش از تیم‌ها وجود داشته باشد. محقق در این مرحله، تیم‌هایی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف کرده و مورد

جدول (۲): شاخص‌های دریافتی از تحقیقات پیشین و مصاحبه با خبرگان

ردیف	مؤلفه	شاخص	منبع
		امنیت	(رسولی و همکاران، ۱۳۹۱)
		به اشتراک‌گذاری اطلاعات	(امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۲)
		محافظت از افشای نام	(جزنی و همکاران، ۱۳۹۰)
		آرشیو امن از اطلاعات شخصی	(پاپادومیکلاکی و همکاران، ۲۰۱۲)
		معامله صحیح	(همکارش، ۲۰۱۰)
		رمزنگاری پیام‌ها	(رحمن، ۲۰۱۰)
		امضای دیجیتال	(باتاچاوارا و همکاران، ۲۰۱۱)
		کنترل دسترسی	
		روش‌های دستیابی به نام کاربری و رمز	
۵	زمان واکنش	واکنش سریع به درخواست‌ها	(بابایی و همکاران، ۱۳۹۲)
		سرعت بارگیری صفحات	
۶	تعامل‌پذیری	شخصی‌سازی	(بابایی و همکاران، ۱۳۹۲)
		کیفیت اطلاع‌رسانی	
		قابلیت ذخیره‌سازی	
		درک افراد ارتباط	
۸	کیفیت ارائه خدمات	انجام تعاملات بدون خطا	(رسولی و همکاران، ۱۳۹۱)
		سرعت دریافت خدمات الکترونیکی	(باتاچاوارا و همکاران، ۲۰۱۱)
		دریافت تعداد خدمات الکترونیکی	(رحمن، ۲۰۱۰) (سا و همکاران، ۲۰۱۵)
۱۰	شخصی‌سازی	ارائه خدمات بانکی شخصی‌سازی شده برای هر مشتری و بر اساس نیاز و ترجیحات وی	(رسولی و همکاران، ۱۳۹۱)
		ارائه اطلاعات بر اساس نیاز و ترجیحات مشتری	
۱۱	حریم شخصی	عدم افشای اطلاعات شخصی مشتری	(رسولی و همکاران، ۱۳۹۱)
		عدم افشای اطلاعات مربوط به خدمات دریافتی مشتری (رفتار خرید مشتری)	(سا و همکاران، ۲۰۱۵) (باتاچاوارا و همکاران، ۲۰۱۱)
		تضمین در ارائه خدمات الکترونیک	
۱۲	قابلیت اطمینان	قابلیت اطمینان انجام وعده‌ها	(پاپادومیکلاکی و همکارش، ۲۰۱۲)
		توانایی انجام وعده‌ها	(شارما و همکاران، ۲۰۱۳)
		تحويل به موقع خدمت و	

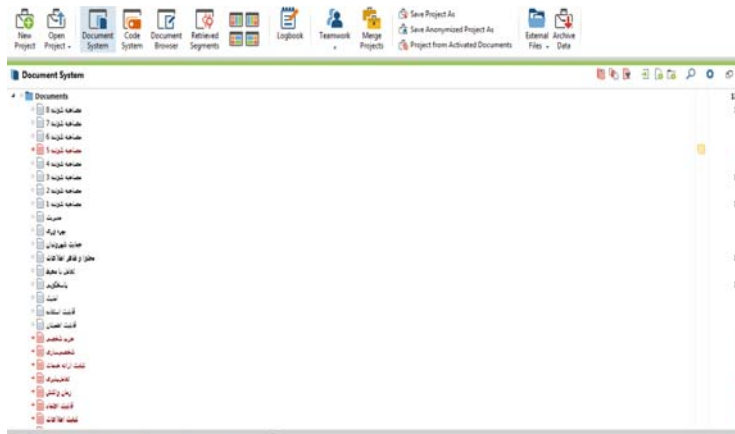
ردیف	مؤلفه	شاخص	منبع
۱	طراحی وبسایت	جذابیت ظاهری	(بابایی و همکاران، ۱۳۹۲) (رحمن، ۲۰۱۰) (سا و همکاران، ۲۰۱۵)
		وجود تصاویر	
		الگوی نمایش	
		شکل ظاهری و گرافیک	
		وبسایت (فونت، ترکیب رنگ‌ها و نظایر آن)	
		ارائه اطلاعات و خدمات به موقع و مرتبط با درخواست مشتریان	
		میزان کاربرپسند بودن وبسایت	
		میزان کافی و کامل بودن محتوای وبسایت	
		میزان مناسب بودن سازمان‌دهی و ساختار وبسایت	
		میزان صحت و درستی خدمات معرفی شده و قابلیت‌های آن‌ها	
۲	سهولت استفاده	سهولت یادگیری	(بابایی و همکاران، ۱۳۹۲) (پاپادومیکلاکی و همکارش، ۲۰۱۲) (سانتوس، ۲۰۰۳) (باتاچاوارا و همکاران، ۲۰۱۱)
		سهولت فهم	
		سهولت ره‌گیری	
		سهولت گردش	
		قابلیت جستجو	
		ساختار سایت	
		نقشه سایت	
		راه‌اندازی لینک موتورهای جست‌وجوگر	
۳	کیفیت اطلاعات	یادآوری آسان	(بابایی و همکاران، ۱۳۹۲) (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱) (باتاچاوارا و همکاران، ۲۰۱۱)
		اطلاعات شخصی	
		کامل بودن	
		دقیق بودن	
		مرتبط بودن با وظیفه	
		به‌روز بودن	
		سهولت درک جملات و اصطلاحات	
		میزان قابل استفاده بودن اطلاعات ارائه شده	
		وجود صفحات پرسش‌های متداول	
		قابلیت دسترسی به اطلاعات کافی	
۴	قابلیت اعتماد	محرمانگی	(بابایی و همکاران، ۱۳۹۲)
		حفظ حریم شخصی	

منبع	شاخص	مؤلفه	ردیف	منبع	شاخص	مؤلفه	ردیف
	مشکلات مشتریان) از طریق برقراری ارتباط به صورت آنلاین			(سا و همکاران، ۲۰۱۵)	سرویس		
	امکان دریافت خدمات پشتیبانی (پاسخ‌گویی به مشکلات مشتریان) از طریق تلفن				سازگاری با مرورگر سیستم		
	امکان دریافت خدمات پشتیبانی (پاسخ‌گویی به مشکلات مشتریان) از طریق ایمیل				سرعت برگزاری دسترسی به سایت		
	ابزار جستجو توسط وب‌سایت خوب و پاسخگو می‌باشد				معاملات بر روی وب‌سایت		
	در صورت عدم معامله، اطلاعات مورد نیاز داده می‌شود				صفحات روی وب‌سایت سریع بارگذاری می‌شوند		
	بسیاری از مشکلات را در زمان کوتاه حل می‌شود				وب‌سایت برای کسب‌وکار همیشه در دسترس است		
	وب‌سایت‌ها در صورت هرگونه مشکل، کمک‌های لازم را ارائه می‌دهند				اطلاعات وب‌سایت‌ها، قابل اعتماد و به‌روز است		
	وجود کمک‌های آنلاین به صورت مختلف				پس از ارسال اطلاعات مربوط به معامله، صفحه قفل نمی‌شود		
پاپادومیکلاکی و همکارش، ۲۰۱۲)	استفاده مجدد از اطلاعات شهروندان برای تسهیل در ارتباطات آینده	تعامل با محیط	۱۶	(رسولی و همکاران، ۱۳۹۱)	کاربرد بودن و قابلیت استفاده لینک‌های موجود در سایت	قابلیت استفاده وب‌سایت	۱۳
	محاسبه خودکار اشکال فرمت مناسب پاسخ				وجود نقشه سایت		
	تکمیل داده‌ها				میزان توانمندی‌ها و قابلیت‌های موتور جستجو		
	صحت و مختصر بودن داده‌ها				سهولت جستجو و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز		
پاپادومیکلاکی و همکارش، ۲۰۱۲) (سا و همکاران، ۲۰۱۵)	ارتباط داده‌ها	محتوا و ظاهر اطلاعات	۱۷	(رسولی و همکاران، ۱۳۹۱) (شارما و همکاران، ۲۰۱۳) (ساتوس، ۲۰۰۳) (رحمن، ۲۰۱۰) (باتاچوارا و همکاران، ۲۰۱۱)	میزان احساس امنیت از انجام عملیات	امنیت	۱۴
	اطلاعات بروز شده				سایت‌های خدمات معامله آنلاین، خود صادق هستند		
	رنگ‌ها				سایت‌های ارائه‌دهنده اقدامات امنیتی روشن		
	پویانمایی				سایت‌ها توضیح مناسبی را جهت انجام معامله ارائه می‌دهند		
	اندازه صفحات وب				اطلاعات مالی و شخصی		
	سهولت درک و تفسیر داده‌ها				کمک‌رسانی در صورت وجود مشکل در استفاده از خدمات و جبران نقص‌های رخ داده توسط سیستم		
	تکمیل داده‌ها				امکان دریافت خدمات پشتیبانی (پاسخ‌گویی به		

ردیف	مؤلفه	شاخص	منبع
۱۸	حمایت شهروندان	اطلاعات کار	(پاپادومیکلاکی و همکاران، ۲۰۱۲) (سا و همکاران، ۲۰۱۵) (پاتاچوارا و همکاران، ۲۰۱۱)
		کیفیت اطلاعات	
		صفحات راهنما	
		سؤالات متداول	
		مرکز راهنمایی تراکش	
		وجود اطلاعات تماس	
		پاسخگویی سریع به مشتریان	
۱۹	بهره‌وری	جستجوی اطلاعات ساده و آسان است	(شارما و همکاران، ۲۰۱۳)
		استفاده از وب‌سایت‌های ساده و آسان است	
		اطلاعات مؤثر سایت‌های سازمان‌دهی	
		سایت‌ها به‌خوبی آماده و سازمان‌دهی شده‌اند	
۲۰	مدیریت	درخواست تجدیدنظر عاطفی	(سا و همکاران، ۲۰۱۵) (ساوهمکاران، ۲۰۱۵)
		پشتیبانی از مشتری، پشتیبانی از کانال توانمندسازی	
		دموکراسی الکترونیکی	
		مدیریت فرآیند	
		نقش سیاستمداران	
		شکایات، شفافیت استفاده از خدمات آنلاین	
۱	A	کیفیت	فعال و بروز بودن وب‌سایت، زیرساخت مناسب، بهره‌مندی از یک گروه قوی، نیروی انسانی متخصص، هماهنگی در نیروی انسانی، نرم‌افزار و سخت‌افزار، طراحی مناسب پورتال، سهولت استفاده از وب‌سایت، اعتمادسازی، اطمینان، پشتیبانی مناسب، پاسخگویی مناسب، دانش کیفیت، شفافیت کافی
			ریسک
			نیبود پارتنر قوی جهت پشتیبانی، فقدان گروه
ردیف	خبره	شاخص‌ها	
۵	E	کیفیت	توسعه اطلاع‌رسانی در حوزه خدمات
۴	D	ریسک	دیدگاه امنیتی نسبت به اطلاعات، عدم شفافیت، سلیفگی عمل کردن مدیران، محدودیت در ابزارهای استفاده از خدمات الکترونیکی، فقدان سرعت پاسخگویی، عدم یکپارچگی اطلاعات، عدم مشارکت مردم، دیدگاه منفی مردم نسبت به استفاده از خدمات الکترونیکی
۳	C	کیفیت	هوشمند بودن سیستم، شبکه‌ای بودن، هم‌پوشانی اطلاعات، نرم‌افزار جامع و کامل جهت استفاده از سیستم، طراحی مناسب، سهولت در استفاده، نیروی انسانی متخصص، بروز بودن اطلاعات
۲	B	کیفیت	عدم وجود نیروی انسانی متخصص، عدم وجود امنیت لازم، فقدان پاسخگویی، طولانی بودن فرایند استفاده و به نتیجه رسیدن کار، عدم ثبات مدیریتی، عدم برنامه اجرایی و سازمان‌دهی، عدم شفافیت و احراز هویت سیستم، فقدان کنترل و نظارت دائم
۱	A	کیفیت	قوی جهت پشتیبانی، عدم اعتقاد و حمایت مدیران، فساد در بدنه سازمان، زیرساخت نامناسب، هزینه‌های بالا در جهت اجرا، اقدام نیروی متخصص، نبود آموزش لازم برای کارکنان و مردم جهت استفاده بهینه از خدمات الکترونیک، عدم ثبات مدیریتی، فقدان همکاری لازم در سطوح مدیریتی

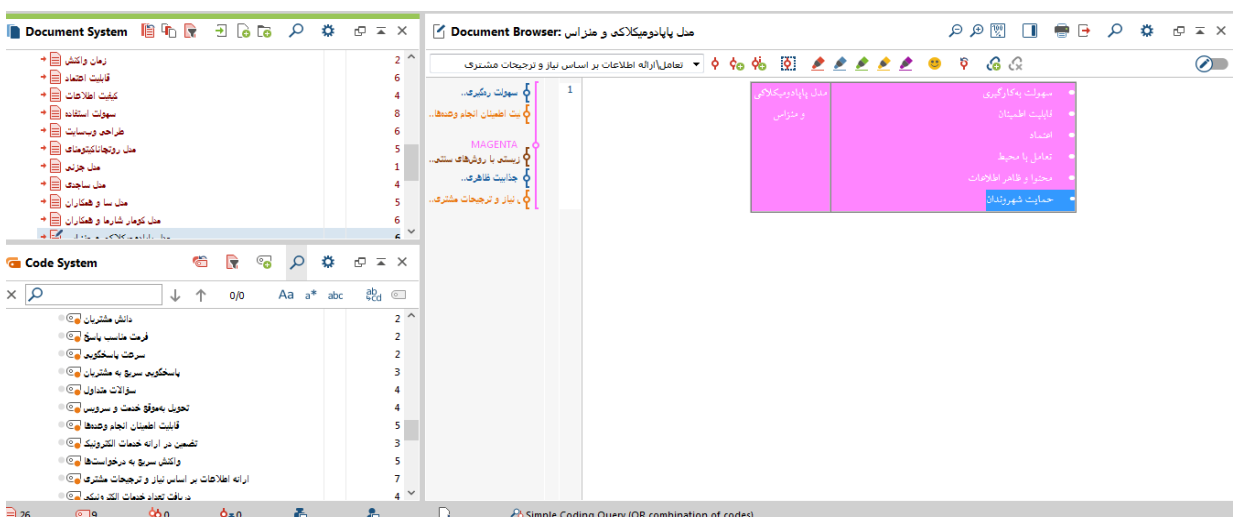
منبع	شاخص	مؤلفه	ردیف	منبع	شاخص	مؤلفه	ردیف
اطلاع‌رسانی شفاف، فرایندهای مناسب، اطلاع مداوم فرایندها، سهولت در استفاده، بروز بودن خدمات، یکپارچه بودن اطلاعات پورتال‌ها، مداوم بودن خدمات، اینترنت فراگیر، آموزش مداوم فناوری اطلاعات، فرهنگ‌سازی، منابع لازم جهت انجام کار، ثبات مدیریتی، یکپارچه بودن برنامه	کیفیت	G	۷	الکترونیکی، فرهنگ‌سازی، سرعت‌بالا در ارائه خدمات، بروز بودن خدمات و اطلاعات، آموزش لازم به ذی‌نفعان و متولیان، استفاده از پتانسیل بخش خصوصی، تغییر نگرش مدیران دولتی، توسعه زیرساخت‌های ارتباطی و فناوری اطلاعات، کنترل و نظارت مدام، توانمندسازی و ارتقای مهارت استفاده فناوری‌های نوین، شفافیت سیستم، مطالعه تطبیقی فناوری‌های نوین	ریسک	F	۶
بی‌برنامه‌گرای حوزه دولت، تمرکز شدید، فقدان اختیار لازم دستگاه‌ها جهت ارائه خدمت جدید، ناآشنا بودن مردم نسبت به استفاده از خدمات الکترونیکی، عدم دسترسی مطلوب به اینترنت، فقدان مهارت کافی، فقدان نیروی انسانی متخصص، تغییر برنامه‌ها با عوض شدن دولت، عدم ثبات مدیریتی، عدم آگاهی و توانایی مدیران از استفاده از سیستم، عدم اطلاع‌رسانی مناسب به شهروندان	ریسک						
جذابیت ظاهری، حفظ حریم شخصی، مرتبط بودن با وظیفه، کیفیت اطلاع‌رسانی، انجام تعاملات بدون خطا، سرعت برگزاری، صحت و مختصر بودن داده‌ها، اطلاعات بروز شده، کیفیت اطلاعات، نقش سیاستمداران	کیفیت	H	۸	عدم تقویت زیرساخت‌های حوزه امنیت، عدم شفاف‌سازی ارائه خدمات، عدم هم‌زیستی یا روش‌های سنتی، عدم توجه به بخش خصوصی و تولیدات مرتبط داخلی در این حوزه، عدم آموزش کافی و توانمندسازی نیروها، نگرش سنتی برخی مدیران، عدم ثبات مدیریتی، فقدان زیرساخت‌های مناسب، عدم توجه به محرمانه بودن اطلاعات، عدم پشتیبانی مناسب از سخت‌افزار و نرم‌افزارهای مورد استفاده	کیفیت	F	۶
ضعف در زیرساخت‌های ارتباطی، تغییر در اهداف و دامنه طرح، سبک مدیریت منفعل و محافظه‌کارانه، ماهیت بین دستگاهی و بین‌رشته‌ای بودن، نادیده گرفتن نیازهای واحد مدیریتی، کارمند یابی نامناسب	ریسک						
				فرهنگ‌سازی، ملموس بودن کیفیت و خدمات برای مردم، سرعت‌بالا، دقت لازم، اعتماد سازی، آموزش لازم، همگانی بودن خدمات الکترونیکی، عدم نگاه کاسب‌کارانه دولت به خدمات الکترونیکی، نیروی انسانی ماهر و متخصص			
				مقاومت بدنه اجرایی دولت برای اجرای دولت الکترونیک، عدم توجه مدیران، نگاه کاسب‌کارانه دولت به خدمات، فقدان امنیت لازم جهت دریافت اطلاعات، عدم سرعت و دقت لازم سیستم، احساس ناامنی شغلی مدیران نسبت به اجرای خدمات الکترونیک، عدم ثبات مدیریتی، بروز نبودن اطلاعات	ریسک		

در این بخش پس از بررسی عمیق مضامین و مصاحبه با خبرگان و انجام کدگذاری باز، فهرستی از کدها ایجاد گردیده و پس‌از آن کدگذاری محوری صورت می‌پذیرد. خروجی کدگذاری باز ۱۷۹ کد شناسایی و وارد نرم افزار Maxqda2020 در قالب شکل (۱) گردید.



شکل (۱): کدگذاری باز در نرم افزار

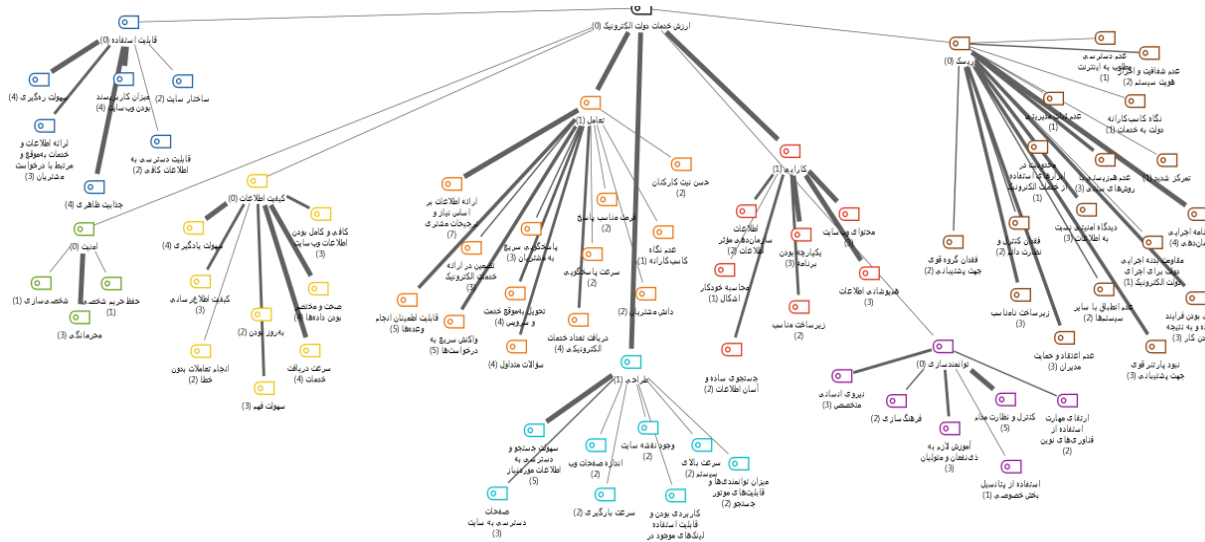
سپس با تحلیل و ترکیب این کدها، کدهایی که با یکدیگر هم‌پوشانی دارند حذف و در قالب یک کد آورده می‌شود تا به نام یک شاخص تبدیل شود. کدگذاری محوری در قالب جدول (۲) به نمایش داده شده است.



شکل (۲): کدگذاری محوری در نرم افزار

می‌آیند؛ درحالی‌که در رویکرد نظری قیاسی، داده‌ها از علاقه نظری پژوهشگر به موضوع ناشی می‌شوند و از طریق پیشین پژوهش و زمین کاری وی، بیرون می‌آیند [۷].

مؤلفه‌ها و مدل‌های درون داده‌ها می‌توانند به یکی از دو روش زیر شناسایی شوند: روش استقرایی (پایین به بالا) یا روش نظری قیاسی (بالا به پایین). در رویکرد استقرایی، مؤلفه‌های شناسایی شده بیشتر به خود داده‌ها مرتبط می‌شوند و از طریق داده‌های گردآوری شده به دست



شکل (۳): کدگذاری گزینشی

شهرداری قزوین پخش شد. در نتیجه ۸ شاخص از میان ۶۸ شاخص حذف گردید و مدل نهایی پژوهش به دست آمد که به صورت جدول (۳) به

۲-۴ یافته‌های حاصل از نرخ روایی محتوا برای بررسی روایی راهکارهای به دست آمده پرسشنامه‌ای تدوین گردید که میان تعداد ۱۱ نفر از خبرگان مرتبط با حوزه خدمات الکترونیک در نمایش گذاشته شده است.

جدول (۳): مدل نهایی و یافته‌های حاصل از نرخ روایی محتوا

مؤلفه	شاخص
قابلیت استفاده	ارائه اطلاعات و خدمات به موقع و مرتبط با درخواست مشتریان
	میزان کاربرپسند بودن
	سهولت رهگیری
امنیت	ساختار سایت
	قابلیت دسترسی به اطلاعات کافی
کیفیت اطلاعات	محرمانگی
	حفظ حریم شخصی
	کیفیت اطلاع‌رسانی
	انجام تعاملات بدون خطا
	سهولت یادگیری
	سهولت فهم
	به روز بودن
	صحت و مختصر بودن داده‌ها
	سرعت دریافت خدمات الکترونیکی
	کافی و کامل بودن اطلاعات وبسایت
تعامل	ارائه اطلاعات بر اساس نیاز و ترجیحات مشتری
	واکنش سریع به درخواست‌ها
	تضمین در ارائه خدمات الکترونیک
	قابلیت اطمینان انجام وعده‌ها

مؤلفه	شاخص
	تحويل به موقع خدمت و سرویس
	پاسخگویی سریع به مشتریان
	سرعت پاسخگویی
	فرمت مناسب پاسخ
	حسن نیت کارکنان
	عدم نگاه کاسب کارانه دولت به خدمات الکترونیکی
طراحی	سرعت بارگیری صفحات
	دسترسی به سایت
	کاربردی بودن و قابلیت استفاده لینک‌های موجود در سایت
	وجود نقشه سایت
	میزان توانمندی‌ها و قابلیت‌های موتور جستجو
	سهولت جستجو و دسترسی به اطلاعات موردنیاز
	اندازه صفحات وب
	سرعت بالای سیستم
کارایی	جستجوی ساده و آسان اطلاعات
	سازمان‌دهی مؤثر اطلاعات سایت
	زیرساخت مناسب
	یکپارچه بودن برنامه
	هم‌پوشانی اطلاعات
توانمندسازی	محتوای وب سایت
	فرهنگ‌سازی
	استفاده از پتانسیل بخش خصوصی
	کنترل و نظارت مدام
	ارتقای مهارت استفاده فناوری‌های نوین
	نیروی انسانی متخصص
ریسک	آموزش لازم به ذی‌نفعان و متولیان
	نبود پارتیز قوی جهت پشتیبانی
	فقدان گروه قوی جهت پشتیبانی
	عدم اعتقاد و حمایت مدیران
	زیرساخت نامناسب
	طولانی بودن فرایند استفاده و به نتیجه رسیدن کار
	عدم برنامه اجرایی و سازمان‌دهی
	عدم شفافیت و احراز هویت سیستم
	فقدان کنترل و نظارت دائم
	عدم انطباق با سایر سیستم‌ها
	دیدگاه امنیتی نسبت به اطلاعات
	مقاومت بدنه اجرایی دولت برای اجرای دولت الکترونیک
	نگاه کاسب کارانه دولت به خدمات
	تمرکز شدید
	عدم دسترسی مطلوب به اینترنت
عدم ثبات مدیریتی	

در این پژوهش برای به دست نظر خبرگان، پرسشنامه‌ای میان ۳۰ نفر از کارکنان متخصص شهرداری قزوین در حوزه خدمات الکترونیکی توزیع شده که نتایج به‌صورت جدول (۴) به نمایش گذاشته می‌شود.

جدول (۴): رتبه‌بندی مؤلفه‌ها با استفاده از آزمون میانگین

مؤلفه	حجم جامعه	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
Usability	30	4.3333	.44360	.08099
Safety	30	4.7889	.30929	.05647
Quality	30	4.3458	.31942	.05832
Interaction	30	4.3744	.25371	.04632
Design	30	4.2756	.52114	.09515
Efficiency	30	4.2048	.80348	.14669
Empowerment	30	4.2056	.87503	.15976
Risk	30	4.1019	.52787	.09638

استفاده از جمله ارائه اطلاعات و خدمات به‌موقع و مرتبط با درخواست مشتریان، ره‌گیری و ساختار سایت برای ارائه و کیفیت خدمات الکترونیکی حائز اهمیت است. چراکه اولین و مهم‌ترین گام در برخورد با خدمات دولت الکترونیک قابلیت استفاده از آن خدمات می‌باشد. با توجه به زیرساخت‌های دولت الکترونیک در کشور، برای کاربران سایر مؤلفه‌ها یعنی قابلیت استفاده، امنیت، کیفیت اطلاعات، توانمندسازی، طراحی، تعامل و کارایی در اولویت می‌باشد و ریسک با آن شاخص‌های مطرح‌شده از اهمیت نسبتاً کم‌تری برخوردار است.

۵-۱- پیشنهادها

با توجه به نتایج حاصل از بررسی مؤلفه‌ها که حاکی از آن است که تمامی آن‌ها از دید خبرگان دارای اهمیت و نمره میانگین آن‌ها نیز بسیار به یکدیگر نزدیک می‌باشند. حال با توجه به سه مؤلفه که بیش‌ترین امتیاز را کسب نموده‌اند، پیشنهادها ذیل ارائه می‌گردد:

- شهرداری قزوین در حوزه امنیت خدمات الکترونیکی توجه ویژه‌ای داشته باشد. یعنی سعی در ارتقاء شاخص‌های محرمانگی و حفظ حریم شخصی نماید. از آنجاکه حفظ حریم شخصی و محرمانگی از مهم‌ترین شاخص‌های افزایش رضایت مشتریان و کیفیت خدمات دولت الکترونیک می‌باشد، لذا باید تمهیدات و بستر مناسب برای افزایش کیفیت مؤلفه امنیت ایجاد شود. در غیر این صورت مشتریان و کاربران نمی‌توانند اعتماد کافی را نسبت به ارسال اطلاعات به سایت و همچنین دریافت اطلاعات موردنیاز از سایت داشته باشند. درواقع تأمین امنیت به‌گونه‌ای که از تجاوز به حریم خصوصی کاربران و مشتریان جلوگیری شود. اطمینان از تأمین امنیت به‌خصوص برای خدماتی که نیازمند آن است که مشتریان اطلاعات شخصی خود را برای دریافت خدمات موردنیاز در اختیار شهرداری قرار دهد مهم است. پس شهرداری مراقب باشد که

۵- نتیجه‌گیری

پس از بررسی مطالعات پیشین و همچنین مصاحبه با خبرگان راهکارهای اولیه شناسایی گردید. همان‌گونه که اشاره شد جهت تعیین روایی شاخص‌ها، از روایی محتوا استفاده شد. نتایج به‌دست‌آمده از دید پاسخ‌دهندگان حاکی از آن بود که گزاره‌های ۱۱ (جذابیت ظاهری)، ۹ (شخصی‌سازی)، ۱۸ (دریافت تعداد خدمات الکترونیکی)، ۲۴ (سوالات متداول)، ۲۸ (دانش مشتریان)، ۳۹ (محاسبه خودکار اشکال)، ۶۲ (محدودیت در ابزارهای استفاده از خدمات الکترونیکی) و ۶۳ (عدم هم‌زیستی با روش‌های سنتی) از روایی مناسبی برخوردار نبوده و در مدل نهایی حذف می‌گردد. همچنین بر اساس رتبه‌بندی مؤلفه‌ها با استفاده از آزمون میانگین شاخص‌های ساختار سایت با میانگین (۴/۹)، سهولت یادگیری (۴/۸)، سهولت ره‌گیری (۴/۸) و پاسخگویی به مشتریان (۴/۷۷) به ترتیب بیش‌ترین میانگین را کسب کردند و همچنین شاخص‌های دیدگاه امنیتی با میانگین (۳/۴۳)، میزان توانمندی‌ها و قابلیت‌های موتور جست‌وجو (۳/۴۳)، نگاه کاسب‌کارانه دولت به خدمات (۳/۵۳)، تحویل به‌موقع خدمت و سرویس (۳/۶) و عدم ثبات مدیریتی (۳/۷) به ترتیب کم‌ترین میانگین را به دست آوردند.

با بررسی آزمون میانگین، نتایج حاصل‌شده به این صورت می‌باشد که مؤلفه ریسک با میانگین (۴/۱۰۱۹) پایین‌ترین اهمیت را نسبت به دیگر مؤلفه‌ها دارد. مؤلفه امنیت با میانگین (۴/۷۸۸۹) از بالاترین اهمیت در بین سایر مؤلفه‌ها، از دید خبرگان برخوردار است. پس از مؤلفه امنیت، مؤلفه تعامل با میانگین (۴/۳۷۴۴)، مؤلفه کیفیت اطلاعات با میانگین (۴/۳۴۵۸)، مؤلفه قابلیت استفاده با میانگین (۴/۳۳۳۳)، مؤلفه طراحی با میانگین (۴/۲۷۵۶)، مؤلفه توانمندسازی با میانگین (۴/۲۰۵۶) و مؤلفه کارایی با میانگین (۴/۲۰۴۸) به ترتیب رتبه‌های بالا تا پایین را اخذ کردند. دلیل این‌که قابلیت استفاده بالاترین و ریسک پایین‌ترین میانگین را داشتند را می‌توان این‌گونه تحلیل کرد که از نگاه افراد شاخص‌های قابلیت

به‌گونه‌ای طراحی شده باشد که دسترسی به آن همیشه امکان‌پذیر باشد، به‌درستی راه‌اندازی و اجرا شود، هنگام انجام فعالیت از کار نیفتد و صفحات سایت پس از ورود اطلاعات، مسدود نشوند، به‌دقت درخواست‌ها را دریافت کند و انجام فعالیت‌ها در سیستم بدون خطا صورت گیرد.

به‌کارگیری امکانات و فناوری‌های جدید مانند اپلیکیشن‌های تلفن همراه، جهت خدمات جدید می‌توان به کارایی بیش‌تر دست‌یافت. با توجه به توسعه و فراگیر شدن تلفن همراه هوشمند، می‌توان از این ظرفیت به‌عنوان یک راه‌حل جهت بالا بردن امکان استفاده راحت‌تر، سریع‌تر و باکیفیت‌تر از خدمات الکترونیکی برای کاربران فراهم نمود.

برون‌سپاری خدمات شهرداری در آینده به جهت افزایش سرعت و کیفیت آن (مانند پیش‌خوان‌داری)

دریافت خدمات به‌صورت مساوی برای تمامی اقشار جامعه، شناسایی مجراهای ارتباطی و تکثیر کانال‌های ارتباطی، ایجاد سازوکارها و بسترهای لازم به‌منظور عرضه‌ی خدمات مناسب ازجمله مهم‌ترین موضوعاتی است از این می‌توان به آن دست‌یافت. برون‌سپاری موجب تمرکززدایی و افزایش بازدهی در سرعت و کیفیت خدمات شهری می‌شود.

و آخرین مورد پیشنهادی اینکه تا حد امکان از جابجایی کارکنان متخصص در حوزه خدمات الکترونیک پرهیز شود. زیرا این جابجایی‌ها اگر بیش‌ازحد نیاز و الزام باشد، موجب اختلال در سیستم خدمات و دور شدن از اهداف از پیش از تعیین‌شده می‌شود.

منابع و مأخذ

- [۱] جزئی، نسرن؛ طبری، غلامعلی؛ نظری، امیرحوشنگ. (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات آنلاین در شرکت رجاء. پژوهش نامه مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵، صفحات ۵۴ تا ۶۹
- [۲] دانایی‌فر، حسن؛ امامی، سیدمجتبی؛ استراتژی‌های پژوهش کیفی: تاملی بر نظریه پردازی داده‌بنیاد؛ اندیشه مدیریت، سال اول، شماره دوم، ص ۹۷-۶۹.
- [۳] ساجدی فر، علی اصغر؛ اسفیدانی، محمد رحیم؛ وحدت زاد، محمدحسین؛ محمودی آذر، میثم (۱۳۹۱). ارزیابی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک در اعتمادسازی مشتریان آنلاین شرکت های کارگزاری شهر تهران. مدیریت فناوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۴، شماره ۱۱، صفحات ۴۷ تا ۶۸.
- [۴] شمس، عبدالحمید (۱۳۸۵). دولت الکترونیک بانگوش مدیریت - حقوقی. تهران، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- [۵] نژادجوادی پور، مهران (۱۳۸۷). راهبردهای توسعه خدمات شهرداری‌های الکترونیک بر اساس تجزیه و تحلیل *swot* (مطالعه موردی شهرداری

کاربران و مشتریان خود را با جمع‌آوری اطلاعات خصوصی غیرضروری نهراساند تا موجب سلب اطمینان نشود.

یکی از کارکردهای امنیت خدمات دولت الکترونیک در شهرداری قزوین، تصاویر ضبط‌شده توسط دوربین‌های کنترل ترافیک در سطح شهر می‌باشد که باید طوری نصب‌شده باشند تا مزاحمتی در محدوده شخصی افراد (به‌ویژه محل سکونت) نداشته باشد.

شهرداری می‌تواند با ایجاد واحدهایی هوشمند در فرآیندهای ارائه خدمات الکترونیکی جهت ارزیابی کنترل صحت انجام امور، افزایش سطح امنیت وب‌سایت، کنترل دسترسی به اطلاعات و سرویس‌های امنیتی، از افزایش سطح امنیت خدمات الکترونیک اطمینان لازم را حاصل نماید.

از دیگر راهکارهای افزایش امنیت می‌توان به استفاده از امضای دیجیتال اشاره کرد. نکته مهم در استفاده از اطلاعات و داده‌های در اختیار شهرداری (از حیث امنیت) این است که حتماً باید با مجوز مراجع بالاتر و قضایی صورت بگیرد.

اطلاعات و داده‌های تمامی دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی یکپارچه شود. چراکه بسیاری از خدمات الکترونیکی شهرداری مرتبط با سایر نهادها می‌باشد و برای صدور یک پروانه نیاز است تا استعلامات لازم از نظام‌مهندسی، اداره آب و فاضلاب و غیره تأیید شود. بدین منظور علاوه بر این‌که دولت می‌بایست خود در رابطه اقدام اساسی و در سطح ملی انجام دهد، پیشنهاد می‌شود شهرداری با سایر سازمان‌هایی که فعالیت‌های آن‌ها با شهرداری مرتبط می‌باشد، همانند اداره پست، اداره آب و فاضلاب، اداره گاز، اداره مخابرات، سازمان نظام‌مهندسی، اداره ثبت‌احوال، اداره ثبت اسناد و غیره امضای تفاهم‌نامه انجام دهد.

کامل بودن اطلاعات وب‌سایت تأثیر قابل‌توجهی جهت افزایش کیفیت خدمات الکترونیکی شهرداری دارد. پس شهرداری مناسب است که از کامل بودن و به‌روز بودن اطلاعات و محتوای وب‌سایت خود دائماً اطمینان حاصل نماید.

میزان سرعت پاسخ‌گویی به نیازها و مشکلات پیش‌آمده در حین استفاده از خدمات باید به حدی بالا باشد که کاربران اختلال محسوسی را احساس نکنند. پیشنهاد می‌شود که شهرداری سیستم هوشمندی را جهت پاسخگویی به مشکلات احتمالی در نظر بگیرد تا از بروز مسائلی مانند قطعی شبکه هنگام استفاده جلوگیری شود. درواقع این سیستم هوشمند باعث می‌شود که در صورت بروز مشکل، به‌سرعت به آن پاسخ دهد.

برای بهبود و تقویت دسترسی به سیستم و قابلیت اطمینان، سیستم خدمات الکترونیک شهرداری قزوین بهتر است

¹ Application

- [24] Papadomichelaki, X., Mentzase, G. (2012). **GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality**. *Government Information Quarterly* 29, pp: 98-109.
- [25] Pere-Morotea, R., Pontones-Rosaa, C., Montserrat, N.C. (2020). **The Effects of E-Government Evaluation, Trust and the Digital Divide in the Levels of E-Government Use in European Countries**. *Technological Forecasting & Social Chang.* Volume 154, May 2020, 119973.
- [26] Sá Filipe, R.A., Pérez Cota, M. (2016). **From the Quality of Traditional Services to the Quality of Local E-Government Online Services: A Literature Review**. *Government Information Quarterly* 33(1): 149-160.
- [27] Santos, J. (2003). **E-Service Quality a Model of Virtual Service Quality Dimensions**. *Managing service quality*, 13(3), 233-246.
- [28] Webb, H.W., Webb, L.A. (2004). **SiteQual: An Integrated Measure of Website Quality**. *The Journal of Enterprise Information Management*, 17(6), 430-440
- [29] Wirtz, B.W., Piehler, R., Daiser, P. (2015). **E-Government Portal Characteristics and Individual Appeal: An Examination of E-Government and Citizen Acceptance in the Context of Local Administration Portals**. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27(1), 70-98. doi:10.1080/10495142.2014.965082.
- [30] XinDing, D., Jen-Hwa Hub, P., LiuShengb, R.O. (2011). **E-SelfQual: A Scale for Measuring Online Self-Service Quality**. *Volume 64, Issue 5, May 2011, Pages 508-515.*
- الکترونیک منطقه ۱۳ تهران). فصلنامه مدیریت شهری- شماره ۲۲ - صفحات ۴۳ تا ۵۹.
- [۶] همتی، سیروس؛ ارکید حامدی. (۱۳۹۴). بررسی عوامل موثر بر افزایش ارزش درک شده ی مشتریان از خدمات الکترونیک بانک. کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز.
- [۷] هومن، حیدر علی (۱۳۸۹). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- [8] Akinci, S., Atilgan-Inan, E., Aksoy, S. (2010). **Re-Assessment of E-S-Qual and e-kiRecS-Qual in a Pure Service Setting**. *Journal of Business Research*, 63, 232-240.
- [9] Braun, V., Clarke, V. (2006). **Using Thematic Analysis in Psychology**. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2). pp. 77-101. ISSN 1478-0887
- [10] Barnes, S.J., Vidgen, R.T. (2005). **Data Triangulation in Action: Using Comment Analysis to Refine Web Quality Metrics**. 13th European Conference on Information Systems, ECIS 2005, Regensburg, Germany, May 26-28.
- [11] Bauer, H.H., Falk, T., Hammerschmid, M. (2006). **E-TransQual: A Transaction Process-Based Approach for Capturing Service Quality in Online Shopping**. *Journal of Business Research* 59 (2006) 866-875.
- [12] Bhattacharya, D., Gulla, U., Gupta, M.P. (2011). **E-Service Quality Model for Indian Government Portals: Citizens' Perspective**. *Journal of Enterprise Information Management* Vol. 25 No. 3, 2012 pp. 246-271.
- [13] Boyer, K. K., Hallowell, R., Roth, A. V. (2002). **E-Services: Operating Strategy (a Case Study and a Method for Analyzing Operational Benefits)**. *Journal of Operations Management*, 20, 175-88.
- [14] Davidson, R., Joan, C. (2005). **Determining the Existence of Electronic Service Quality Gaps in the Australian Wine Industry**. *School of Commerce, Research Paper Series: 05-02, ISSN: 1441-3906.*
- [15] European Commission (EC). (2018). **E-Government Benchmark 2018: Securing E-Government for all: Insight Report**. Directorate general for communications networks, content and technology. 10.2759/371003.
- [16] Isaac, K.M., Adams, S. (2019). **Impact of Political Trust on the Adoption of E-Government Services**. *International Journal of Public Administration*, DOI: 10.1080/01900692.2019.164568.
- [17] Isaac, K.M. (2019). **Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services**. *International Journal of Public Administration*, DOI: 10.1080/01900692.2019.1628059.
- [18] Kumar, S.S., Al-Shihi, H., Govindaluri, S. M. (2013). **Exploring Quality of E-Government Services in Oman**. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, Vol. 6 Iss 2 pp. 87-100.
- [19] Loiacono, E.T., Watson, R.T., Goodhue, D.L. (2002). **WebQual: A Measure of Web Site Quality**. *American Marketing Association*, winter 2002.
- [20] Rehman, M., Esichaikul, V. (2011). **Factors Influencing the Adoption of E-Government in Pakistan**. In *E-Business and E-Government (ICEE)*, International Conference on, pp. 1-
- [21] Rotchanakitumnuai. S. (2008). **Measuring E-Government Service Value with the GovsQual-Risk Model**. *Business Process Management Journal*, Vol. 14 Iss: 5 pp. 724- 737.
- [22] Palvia, S., Ambuj, A., Priya, S., Sanjay, V. (2017). **Imperatives and Challenges in using E-Government to Combat Corruption: A Systematic Review of Literature and a Holistic Model**. *E-Government to Combat Corruption: A Systematic Review*
- [23] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. *Journal of Marketing*, 49(3), 41-50.