



شهروندگرایی در دولت: بررسی موفقیت دولت در اجرای طرح ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان در ایران

دکتر منیژه حقیقی نسب *

بهاره عابدین **

شیفته جانفشان ***

چکیده

ارتقای کیفیت خدمات دولتی در بازآفرینی نقش دولت در عصر اطلاعات و ارتباطات یک راهبرد اساسی در سند چشم‌انداز توسعه ۲۰ ساله کشور است. هدف این مقاله بررسی موفقیت دولت در اجرای طرح ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان در شهر تهران است.

تحقیق حاضر حاصل دو پژوهش پیوسته و تکمیلی از نمونه‌های تصادفی شامل ۷۶۸ شهروند مراجعه کننده به دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر خدمات پلیس + ۱۰ است. روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی بوده و با استفاده از پرسشنامه اطلاعات لازم جمع‌آوری شده است. نتایج به دست آمده نشانه رضایت و پذیرش نسبی آنان نسبت به الگوهای دیوانسالار قبلی است. بر این اساس می‌توان پیش بینی نمود که با پیاده سازی موفقیت آمیز پیشنهادها حاصل از این تحقیق، اهداف دولت در ترغیب شهروندان به پذیرش سیستم جدید و استفاده از خدمات الکترونیکی و اینترنتی و کسب رضایت آنان، در آینده نزدیک تکمیل و تحقق یابد.

واژگان کلیدی :

شهروندگرایی، دولت الکترونیک، خدمات ارتباطی، پلیس + ۱۰

* استادیار، عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه الزهرا (س) (m_haghighi_nasab@hotmail.com)

تهران- میدان ونک- ده ونک- دانشگاه الزهرا (س)

** دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه الزهرا (س)

تهران- میدان ونک- ده ونک- دانشگاه الزهرا (س)

*** دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه الزهرا (س)

تهران- میدان ونک- ده ونک- دانشگاه الزهرا (س)

نویسنده مسئول یا طرف مکاتبه : دکتر منیژه حقیقی نسب

مقدمه

مشتری خاستگاه تجارت، عنصر حیات بخش سازمان و جز لاینفک هر فعالیت و اقدام تجاری و آمیخته با آن است. نیازها و خواسته‌های مشتریان باید محرک غالب و عامل اساسی انجام و سامان دادن تمامی فعالیت‌ها، اقدامات و تصمیمات سازمانی باشد. اطلاعات مربوط به نیازها، اولویت‌ها، انتظارات و ترجیحات مشتری، مهم‌ترین ورودی سیستم در سازمان‌های مشتری مدار است و موجب حیات، بقا، رشد و توسعه این گونه سازمانهاست. توجه محوری عمیق به خواسته‌ها و انتظارات مشتری چراغ راهنمایی عملیات و اکسیر حیات و بقای سازمان است.

انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه ارائه و کیفیت آن به طور روزافزون در حال تغییر است بر این اساس دولت نیز به عنوان یک نهاد مسئول در جامعه باید پاسخ‌گوی این نیازها و انتظارات باشد. تحقیقات بسیاری نشان می‌دهند که عدم استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات و ناسازگاری با فن‌آوری‌های نوین منجر به کندی ارائه خدمات، اشتباهات فراوان، کاهش ضریب امنیت، سوءاستفاده‌های داخلی و خارجی، اتلاف زمان و هزینه و بطور کلی کاهش کیفیت خدمات و نارضایتی مردم می‌شود. بنابراین برای عبور از چنین وضعیتی، چاره‌ای جز استفاده از فناوری‌های نوین نیست (داوودی، ۱۳۸۳).

با توجه به اهمیت انجام خدمات عمومی به صورت الکترونیکی و در راستای خصوصی سازی بخشی از خدمات دولت و همچنین تحقق اهداف دولت الکترونیک، در سال ۱۳۸۱ شورای عالی اطلاع رسانی این طرح را تصویب نمود که بر اساس آن، در سال ۱۳۸۲ دفاتر خدمات ارتباطی از سوی وزارت اطلاعات و ارتباطات و دفاتر پلیس + ۱۰ از سوی مرکز توسعه و پژوهش ناجی تاسیس شدند. هدف پژوهش حاضر بررسی موفقیت این دفاتر از دیدگاه شهروندان شهر تهران، در دستیابی به اهداف طرح دولت الکترونیک است.

مبانی نظری تحقیق

مفهوم شهروندگرایی و تفاوت آن با مشتری‌گرایی مشتری‌گرایی بیشتر در سازمان‌های خصوصی و بازرگانی معنا و مفهوم پیدا می‌کند. مشتری‌گرایی یعنی تمایل به ارائه خدماتی که مشتریان خواهان آن باشند و از آنها احساس خشنودی کنند. این در حالی است که شهروند-گرایی، بیشتر در سازمان‌های دولتی معنا و مفهوم پیدا می‌کند. در شهروندگرایی، مردم و شهروندان در اولویت اول قرار می‌گیرند (کازرانی، ۱۳۸۱: ۲۹).

به عقیده آون هیوز (۲۰۰۳)، با توجه به این‌که فلسفه و رسالت اصلی مدیریت دولتی، تأمین منافع و مصالح عموم جامعه می‌باشد، همه مردم و شهروندان به عنوان مشتری در سازمان‌های دولتی قلمداد می‌شوند.

مفهوم مشتری‌گرایی در بنگاه‌های عمومی از سال ۱۹۹۶ به بعد یک موضوع مهم در ادبیات دولت شده است. شهروندگرایی یکی از عوامل مهم در مدیریت عمومی است و تلاش‌های بنگاه‌های دولتی همواره این است که برای مشتری‌گرا شدن، خود را با تکنولوژی‌های جدید سازگار نمایند (کونو چدلر و لوکاس سامرمتر^۱، ۲۰۰۶). برای شهروندگرا شدن نهادهای دولتی، باید نیاز و احتیاجات شهروندان شناسایی شود. در سوئیس حداقل هر ۴ سال دولت‌های محلی شهروندان و نیازهایشان را مورد مطالعه و بررسی قرار می‌دهند (چدلر و سامرمتر، ۲۰۰۶).

واجنهییم و رورینک^۲ در سال ۱۹۹۱ تطبیق مدیریت خدمت به مشتری در بنگاه‌های عمومی را به دلیل شباهت‌های زیاد بخش دولتی با خصوصی مخصوصاً در مورد انتظارات شهروندان با اطلاعات، مسئولیت پذیری و برخورد دوستانه ارائه‌دهندگان خدمت لازم و ضروری دانسته‌اند

اوسبورن و گیبلر^۳ در سال ۱۹۹۲ از سیستم‌های مشتری‌گرایی برای بهبود حساسی و کارایی، نوآوری و قوت بخشیدن به شهروندان حمایت کرده‌اند.

1. Kuno Schedler & Lukas Summermatter

2. Wagenheim & Reurink

3. Osborne & Gaebler

سوم بلوغ دولت الکترونیک قرار دارند و کشورهای عقب مانده جهان مراحل ابتدایی بلوغ دولت الکترونیک را طی می کنند. لازم به ذکر است که طبق گزارش سازمان ملل در سال ۲۰۰۸ شاخص دولت الکترونیک در ایران ۰/۰۹۰۹ اعلام شده است. ایران در میان ۱۵ کشور خاورمیانه از نظر گستردگی دولت الکترونیک در رتبه هشتم قرار دارد.

علل گرایش به دولت الکترونیک

کارآمدی فناوری اطلاعات در بخش دولتی: تحقیقات انجام شده نشان دهنده آن است که بیشترین تاثیر فناوری اطلاعات بر قابلیت بخش عمومی بوده است به گونه‌ای که توانسته تاثیر ۸۴ درصدی بر کیفیت اطلاعات، کارایی و اثر بخشی خدمات و بهبود برنامه‌ریزی را بر جای گذارد (دانیچر و اندرسون، ۲۰۰۲).

تجربه بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیکی

تجربه موفق بخش خصوصی در کاربرد تجارت الکترونیکی از عوامل دیگری است که مدیریت عمومی را به سوی الگوی دولت الکترونیک کشانده است. (تات کی هو، ۲۰۰۳). انتظار شهروندان از دولت: در نظام‌های مردم سالار کارگزاران بخش دولتی مشروعیت خود را از شهروندان کسب می کنند و حفظ و تقویت این مشروعیت مستلزم توجه مدیریت دولتی در سطوح مختلف به انتظارات در حال تغییر شهروندان می باشد (یعقوبی، ۱۳۸۵).
تداوم اصلاحات بخش عمومی: اصلاحات بخش عمومی که از دهه ۱۹۸۰ به بعد آغاز شد، برنامه‌ها و الگوهای مختلفی را در دستور کار دولت‌ها قرار داده است و کارگزاران بخش دولتی تلاش نموده‌اند با اصلاحاتی در مدیریت بخش عمومی به چالش‌ها پاسخ داده و خواسته‌ها و نیازهای کاربران را برآورده سازند (مون، ۲۰۰۲، ۴۲۴).

دولت الکترونیک و تفاوت آن با الگوی دیوانسالاری

جدول ۱، تفاوت میان الگوی جدید ارائه خدمات بخش عمومی به صورت الکترونیک و الگوی دیوانسالار قبلی را نشان می‌دهد:

مهندسی مجدد بخش دولتی

هامر و چامپی^۱، پایه گذاران مفهوم مهندسی مجدد^۲ آن را بازاندیشی اساسی و طراحی مجدد بنیادین فرایندهای کسب و کار برای نیل به بهبودهای شگرف تعریف می‌کنند. بازآفرینی به این معناست که دولت‌ها باید تا آنجا که ممکن است کوچک شوند و کارها را به صورت قرارداد جانبی به بیرون واگذار کنند. هم اکنون تقریباً تمام دولت‌ها بخشی از تلاش‌های اصلاحاتی خود در بخش دولتی را به مهندسی مجدد فرایندها اختصاص داده‌اند. مثال‌هایی از مهندسی مجدد در بخش دولتی عبارت‌اند از:

اداره تامین اجتماعی هم اکنون کارت‌های تامین اجتماعی را به جای ۶ هفته در ۳ یا ۵ روز صادر می‌کند، بازنشستگی یا انحصار وراثت را به جای یک ماه در ۱۳ یا ۱۸ روز پردازش می‌کند، تنظیم هزینه‌های امرار معاش را به جای ۳ هفته در یک روز انجام می‌دهد و پرداخت‌های اضطراری را به جای ۱۵ روز در ۳ تا ۵ روز صادر می‌کند (دارمی و جهانگرد، ۱۳۸۴، ۳۹۰-۳۸۵).

نهضت بازآفرینی دولت از دهه ۱۹۸۰ به بعد در دستور کار کارگزاران بخش عمومی قرار گرفت و در صدد است با انجام اصلاحات گسترده در الگوی سنتی اداره امور عمومی به الزامات محیطی و چالش‌های آن پاسخ دهد. داونیورت در سال ۱۹۹۳ تاثیر تکنولوژی اطلاعات بر نوسازی فرایندها را در ۵ دسته تقسیم کرد:

- خودکارسازی: حذف کار انسانی از فرایند
- اطلاعاتی: جمع آوری اطلاعات فرایند برای مقاصد تفهیمی
- تحلیلی: بهبود تحلیل اطلاعات و تصمیم گیری
- یکپارچه سازی: هماهنگ کردن وظایف و فرایندها
- واسطه زدایی: حذف واسطه‌ها از فرایند

پژوهش‌هایی که توسط سازمان ملل انجام گرفته، نشان دهنده این مطلب است که در سال ۲۰۰۸ میلادی بیشتر کشورهای توسعه یافته جهان مرحله پیدایش و ارتقا را پشت سر گذاشته‌اند و به مراحل تعامل و تراکنش رسیده‌اند. کشورهای جهان سوم بیشتر در مرحله دوم و

1. Hamer & Champy

2. BPR

3. Danziger & Anderson

جدول ۱: تغییر الگوی خدمات دولتی، تات کیهو، ۲۰۰۲

| نوع الگو | الگوی دیوانسالاری | الگوی دولت الکترونیک |
|-------------------------|-----------------------------------|---|
| جهت گیری | کارایی، هزینه، تولید | رضایت کاربر، کنترل و انعطاف پذیری |
| سازمان دهی فرایند تولید | بخش بندی، سلسله مراتب عمودی | سلسله مراتب افقی، تسهیم اطلاعات |
| اصول مدیریت | مدیریت بر مبنای قانون و بخشنامه | مدیریت منعطف، کار تیمی |
| سبک رهبری | دستوری و تاکید بر کنترل | تسهیل کننده و همانگ کننده، کارآفرینی خلاق |
| ارتباطات درونی | بالا به پایین، سلسله مراتبی | شبکه چند جهته با هماهنگی مرکزی، ارتباطات مستقیم |
| نحوه ارائه خدمات | ارایه مستند خدمات، تعامل رو در رو | ارتباط الکترونیکی، عدم تعامل چهره به چهره |

مبانی تجربی تحقیق

تاکنون تحقیقات بسیاری در دنیا در رابطه با خدمات الکترونیک و دولت الکترونیک صورت گرفته است. جدول ۲ خلاصه‌ای از برخی از این تحقیقات را نشان می‌دهد.

جدول ۲: مروری بر تحقیقات انجام شده درباره دفاتر خدمات دولت الکترونیک

| عنوان تحقیق | نتایج |
|--|---|
| مهندسی مجدد پست، جکسون، ۱۹۹۵ | در این مقاله جکسون، استفاده از فن BPR، یا مهندسی مجدد را برای اصلاح ساختار شرکت‌های پستی توصیه می‌کند. |
| سنجش رضایت مشتریان بانک‌های خصوصی در کشور یونان، جی میلهیس، ۲۰۰۱ | در این تحقیق از مدل تحلیل چند معیاره رضایت به منظور سنجش رضایت مشتریان در بانک‌های خصوصی در کشور یونان استفاده شده است. |

| | |
|--|--|
| <p>نتایج به دست آمده از این تحقیق تاکید می کند که مدیرانی که به دنبال ارزیابی عملکرد سازمان یا اداره مورد نظر خود هستند، نباید تنها به عوامل و فاکتورهای داخلی بپردازند. بلکه باید عوامل خارجی مانند رضایت مشتری از خدمات ارائه شده را نیز مورد توجه قرار دهند.</p> | <p>بررسی ارتباط بین رضایت مشتری و مدیریت کیفیت خدمات ارائه شده در صنعت پست در لبنان، مطالعات جامالی، ۲۰۰۷</p> |
| <p>حدود ۸۵٪ از مشتریان که از این خدمات ناراضی بوده اند و مهم ترین علت ناراضی از رفتار کارکنان را، عدم راهنمایی لازم دانسته اند.</p> | <p>بررسی رضایت مشتریان پستی از عملکرد و نحوه کار کارکنان باجه های پستی، مرکز تحقیقات مخابرات ایران، ۱۳۷۹</p> |
| <p>بر اساس نتایج این پژوهش، بیشترین میزان آشنایی مشتریان از خدمات پستی به خدمات تلفن همراه و کمترین میزان آشنایی آنان به پست خرید، مربوط می شود.</p> | <p>نظر سنجی از مشتریان دفاتر پستی شهر تهران درباره خدمات پستی، مرکز تحقیقات مخابرات ایران، ۱۳۸۴</p> |
| <p>نتایج حکایت از وضعیت نامطلوب دفاتر دارد. بر اساس این نتایج، به طور تقریبی ۶۵ درصد دفاتر خدمات ارتباطی در کل کشور، زیان ده هستند.</p> | <p>شناخت موانع رشد بخش خصوصی در صنعت پست، برنامه بهبود محیط کسب و کار دفاتر خدمات ارتباطی سراسر کشور، مرکز تحقیقات مخابرات ایران، ۱۳۸۶</p> |
| <p>سودمندی شخصی فرد از کامپیوتر بر تمایلات رفتاری از طریق سودمندی، سهولت استفاده و قابلیت اعتماد درک شده (متغیرهای باور) تاثیر می گذارد.</p> | <p>پذیرش سیستم های پرداخت الکترونیکی مالیات در تایوان، شان ونگ، ۲۰۰۲</p> |
| <p>شهروندان از تلاشهای دولت برای ارائه خدمات و اطلاعات بر خط راضی هستند و افزایش رضایت شهروندان با دولت الکترونیک منجر به افزایش اعتماد آنها به دولت می شود.</p> | <p>ارتباط رضایت شهروندان با دولت الکترونیک و اعتماد در دولت الکترونیک، اریک ولج و چارلز هینانت، ۲۰۰۴</p> |
| <p>چالشها و فرصتهای پیش رو برای استفاده از دولت الکترونیک برای کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته شبیه هم است ولی آنچه متفاوت است این است که بسیاری از مزایا و چالشهای دولت الکترونیک به دلیل استفاده محدود کشورهای در حال توسعه هنوز عملی و چاره اندیشی نشده است.</p> | <p>دولت الکترونیک برای کشورهای در حال توسعه: فرصتها و چالشها، والننتینا، ۲۰۰۴</p> |
| <p>در ارتباط با درصد شناسائی نیازها در آژانسهای دولتی، ۱/۳ آژانسها تعداد کاربران را در وب سایتشان ارزیابی می کنند، حدود ۱۰٪ مطالعات مربوط به شهروندان را انجام می دهند و ۱۸٪ آنها شهروندان را در پروژه های دولتی یا اجرای فرایندهای جدید مشارکت می دهند.</p> | <p>شهروندگرایی در دولت الکترونیک: انگیزشها و اثرات، جردلر و سامرتر، ۲۰۰۶</p> |
| <p>سودمندی درک شده از خدمات الکترونیکی توسط هنجارهای ذهنی، کنترل رفتاری درک شده، ریسک، تجربه شخصی از خدمات الکترونیکی، بر متغیر وابسته پژوهش (تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک) تاثیر می گذارد.</p> | <p>سودمندی درک شده، تجربه شخصی، ریسک و امنیت به عنوان عوامل تطبیق دولت الکترونیک در هلند، مارک دی هورست و گوتلینگ، ۲۰۰۶</p> |
| <p>استفاده تاثیر معنی داری بر رضایت و سودمندی درک شده از دید کاربران دارد. همچنین افزایش رضایت کاربران باعث افزایش سودمندی درک شده از دید آنها می شود.</p> | <p>ارزیابی موفقیت سیستم های دولت الکترونیک: با استفاده از مدل موفقیت سیستم های اطلاعاتی دلون و مکلین، شان ونگ و ون لیو، ۲۰۰۷</p> |
| <p>بیشترین تاثیر در استفاده از خدمات دولت الکترونیک در صنعت ارتباطات تلفنی اسپانیا مربوط به اندازه کسب و کار و سپس میزان استفاده از اینترنت و سیستم های گروه افزار^۱ می باشد. پس از آن سیستم های جمعی^۱ و در آخر عملکرد کسب و کار کمترین تاثیر را در استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.</p> | <p>عوامل تاثیر گذار بر استفاده از دولت الکترونیک در صنعت ارتباطات تلفنی اسپانیا، گابریل و فرانک دی هورست، ۲۰۰۷</p> |

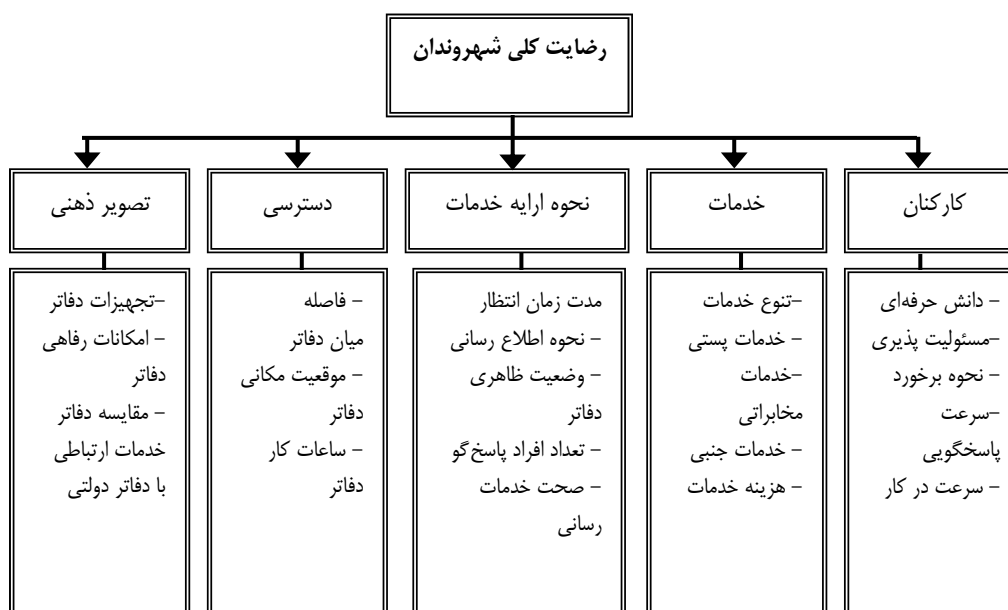
طرح مفهومی تحقیق

مدل تحقیق اجرا شده در ارتباط با دفاتر خدمات ارتباطی، برگرفته از مدل تحلیل چند معیاره رضایت است که توسط جی میهلیس در سال ۲۰۰۱ به کار گرفته شده است. مهم‌ترین هدف مدل تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت، اجماع تصمیمات فردی در مجموعه‌ای از عملکردهای ارزشی است. با فرض این که رضایت کلی مشتریان مبتنی بر مجموعه‌ای از معیارها یا متغیرهای نشان دهنده ابعاد ویژگی‌های خدمات است. این مدل بیان می‌کند که رضایت کلی مشتریان، از ادغام ملاک‌های مختلف رضایت

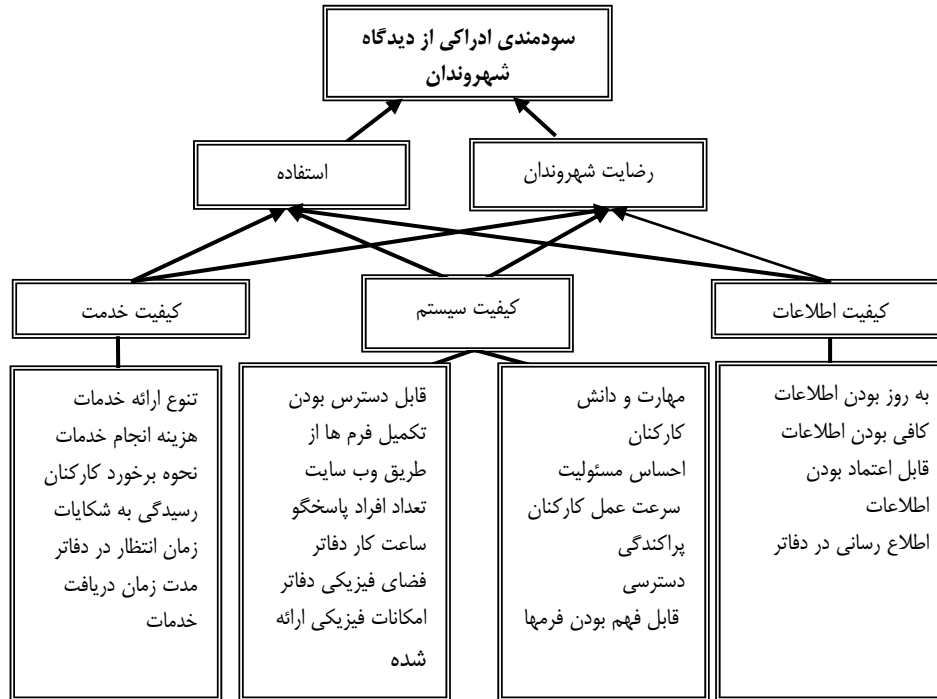
به دست می‌آید (شکل ۱).

مدل تحقیق اجرا شده در دفاتر پلیس + ۱۰ نیز برگرفته از مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی دلون و مک لین در سال ۲۰۰۳ است که شان ونگ و ون لیو این مدل را بر روی سیستم‌های دولت الکترونیک در تایوان در سال ۲۰۰۷ مورد آزمون قرار داده‌اند و با الهام از این مدل، موفقیت دفاتر خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان مورد ارزیابی و آزمون قرار گرفته شده است (شکل ۲).

شکل ۱: مدل تحلیل چند معیاره رضایت مشتریان دفاتر خدمات ارتباطی



شکل ۲: مدل موفقیت دفاتر پلیس +۱۰



روش تحقیق

روش تحقیق مقاله حاضر، توصیفی از نوع پیمایشی بوده و داده‌های مطالعه با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است.

جامعه آماری تحقیق

به دلیل آن که ترکیب جمعیتی شهر تهران بسیار متنوع بوده و متشکل از همه نقاط کشور ایران است، شهروندان مراجعه کننده به دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر پلیس + ۱۰ شهر تهران به عنوان جامعه آماری این تحقیق، در نظر گرفته شده‌اند.

محاسبه حجم نمونه

تعداد نمونه لازم برای جامعه آماری مورد مطالعه، با استفاده از جدول مورگان به دست آمده است. با توجه به داده‌های این جدول، زمانی که جامعه آماری نامحدود است حداقل حجم نمونه ۳۸۴ می‌باشد (شیرازی و صائی، ۱۳۸۴، ۳۳۳).

روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق به منظور بررسی نرمال بودن شاخص‌های رضایت مشتریان از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و برای تجزیه و تحلیل پرسش‌های پژوهش از آزمون t تک نمونه‌ای و مدل‌یابی معادلات ساختاری که شامل تجزیه و تحلیل عاملی تاییدی و مدل تحلیل مسیر می‌باشد، استفاده شده است. همچنین برای رتبه‌بندی شاخص‌های تحقیق از آزمون تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

از روش آلفای کرونباخ بررسی و با اعتبار بالایی مورد تایید قرار گرفته‌اند.

نتایج

بررسی رضایت مشتریان از هر یک از مولفه‌های رضایت دفاتر خدمات ارتباطی

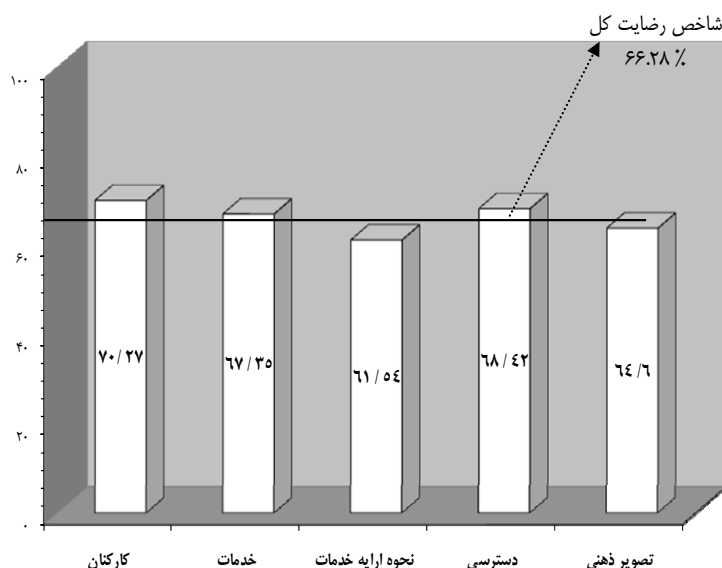
به منظور سنجش رضایت مشتریان، از آزمون t تک نمونه‌ای در مقایسه با یک عدد ثابت استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در هر یک از مولفه‌ها (کارکنان، خدمات، نحوه ارائه خدمات، دسترسی و تصویر ذهنی)، در شکل ۳ نشان داده شده است. همچنین در این شکل رضایت در هر یک از مولفه‌ها با رضایت کلی مشتریان، مقایسه شده است. نتایج حاصل از آزمون فریدمن نیز که برای رتبه بندی شاخص‌های رضایت مشتریان استفاده شده است، نشان می‌دهد که رضایت از کارکنان، رتبه اول را در رتبه بندی شاخص‌های رضایت، به خود اختصاص داده است.

در این تحقیق، در مجموع دیدگاه ۷۶۸ نفر مورد بررسی قرار گرفته است. روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای بوده است. به این ترتیب که در مرحله اول، تعدادی از دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر پلیس +۱۰، از مناطق هدف انتخاب شده‌اند و سپس در مرحله بعدی در هر یک از دفاتر، تعدادی از مشتریان به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند.

اندازه‌گیری متغیرها و اعتبار اندازه‌گیری

به منظور اندازه‌گیری متغیرها، از پرسشنامه‌ای با طیف ۷ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. برای سنجش روایی پرسشنامه‌ها از روایی وابسته به محتوا و تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است. به این ترتیب که پس از تایید سوالات پرسشنامه توسط تحلیل عاملی تاییدی و مطالعه آنها توسط برخی اساتید و چند تن از صاحب‌نظران از جمله مدیران دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس +۱۰، اشکالات آنها برطرف شده و مورد تایید قرار گرفته‌اند و پایایی آنها نیز پس از توزیع بین ۶۰ نفر از افراد نمونه آماری، با استفاده

شکل ۳: شاخص رضایت مشتریان در هر یک از مولفه‌ها و در مقایسه با رضایت کل (درصد)

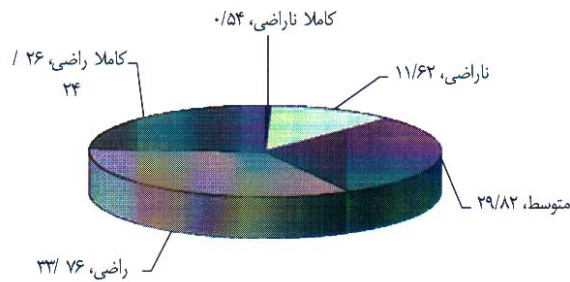


بررسی رضایت در گروه‌های مختلف مشتریان دفاتر خدمات ارتباطی

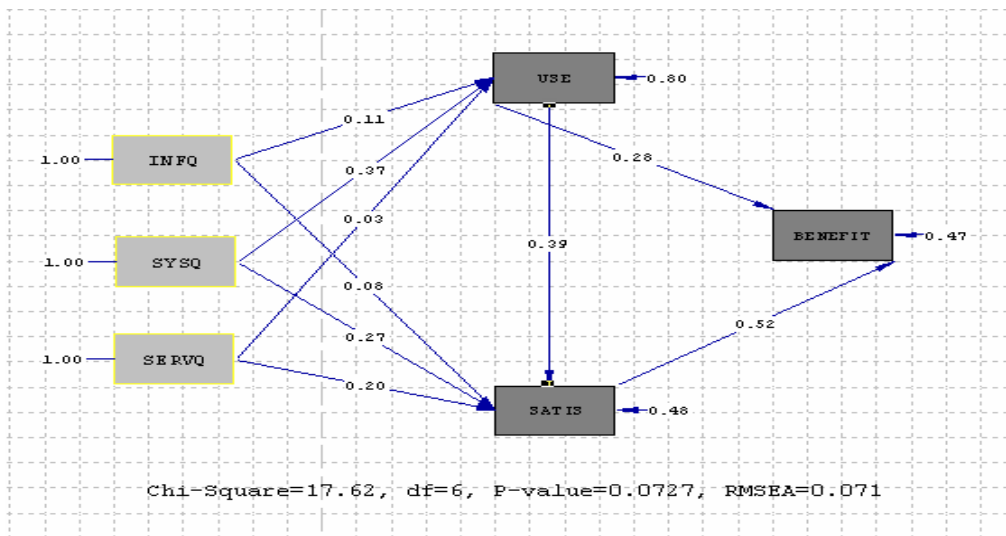
با توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی مشتریان، می‌توان آنها را از نظر جنسیت، سطح تحصیلات، تعداد دفعات مراجعه به دفاتر و وضعیت شغلی، به گروه‌های مجزا تقسیم بندی کرد. برای بررسی ارتباط میان جنسیت و رضایت، از آزمون t دو نمونه‌ای با نمونه‌های مستقل استفاده شده است. که نتیجه حاصل از این آزمون نشان

دهنده عدم ارتباط میان این دو متغیر است. همچنین با استفاده از تحلیل واریانس یک طرفه، رابطه میان رضایت با هر یک از مولفه‌های تحصیلات، شغل و تعداد دفعات مراجعه به دفاتر سنجیده شد. نتایج نشان می‌دهند که هیچ کدام از این مولفه‌ها ارتباطی با میزان رضایت ندارند. شکل ۴ درصد رضایت مشتریان را بر اساس مقیاس استفاده شده در پرسشنامه نشان می‌دهد.

شکل ۴: درصد رضایت مشتریان، بر اساس مقیاس استفاده شده در پرسشنامه



آزمون متغیرها با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری و نمودار تحلیل مسیر در دفتر پلیس + ۱۰

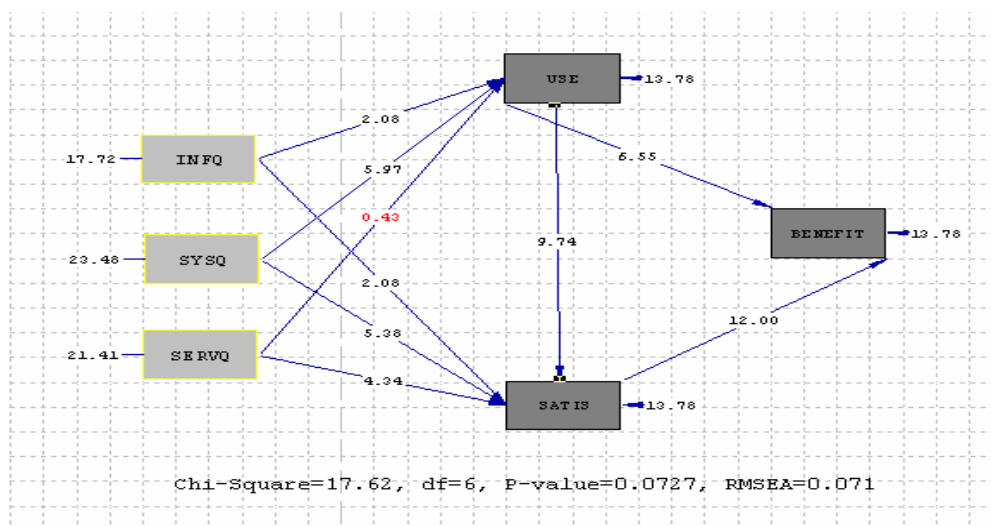


شکل ۵: خروجی لیزرل درباره ضریب استاندارد مدل اندازه گیری تحقیق

در شکل ۶، معناداری تک تک ضرایب مربوط به مدل نشان داده شده است. یک ضریب یا پارامتر در صورتی معنا دار است که عدد معنی داری آن بزرگتر از ۲ و کوچکتر از ۲- باشد. همانطور که از خروجی لیزرل پیداست تنها ضریب مربوط به تاثیر کیفیت خدمت بر استفاده معنا دار نشده است و سایر پارامترهای مدل معنا دار شده‌اند.

بر اساس شکل ۵، رضایت تاثیر مستقیم قوی تری بر سودمندی ادراکی نشان می‌دهد که بیانگر اهمیت رضایت شهروندان در افزایش سودمندی ادراکی از دیدگاه آنها است. بدین معنا که برای افزایش موفقیت دفاتر، مدیران باید رضایت شهروندان از این دفاتر را با بهبود عوامل ۳ گانه کیفیت (اطلاعات، سیستم و خدمت) افزایش دهند.

شکل ۶: خروجی لیزرل درباره ارزش t مدل اندازه گیری تحقیق



نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها

همانطور که در جدول ۳ نشان داده شده است، تاثیر کیفیت سیستم بر استفاده، رضایت و سودمندی درک شده اساساً بیشتر از کیفیت اطلاعات و خدمت بدست آمده است.

جدول ۳: نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها با توجه به خروجی لیزرل

| شماره | فرضیات | ضریب استاندارد | ارزش t | نتیجه |
|-------|-------------------------|----------------|--------|----------|
| ۱ | کیفیت اطلاعات ← استفاده | ۰/۱۱ | ۲/۰۸ | تائید شد |
| ۲ | کیفیت سیستم ← استفاده | ۰/۳۷ | ۵/۹۷ | تائید شد |
| ۳ | کیفیت خدمت ← استفاده | ۰/۰۳ | ۰/۴۳ | رد شد |

| | | | | |
|---|---------------------------|------|-------|----------|
| ۴ | کیفیت اطلاعات ← رضایت | ۰/۰۸ | ۲/۰۸ | تائید شد |
| ۵ | کیفیت سیستم ← رضایت | ۰/۲۷ | ۵/۳۸ | تائید شد |
| ۶ | کیفیت خدمت ← رضایت | ۰/۲۰ | ۴/۳۴ | تائید شد |
| ۷ | استفاده ← رضایت | ۰/۳۹ | ۹/۷۴ | تائید شد |
| ۸ | استفاده ← سودمندی درک شده | ۰/۲۸ | ۶/۵۵ | تائید شد |
| ۹ | رضایت ← سودمندی درک شده | ۰/۵۲ | ۱۲/۰۰ | تائید شد |

ارتباطی از نظر وضعیت ظاهری، پراکندگی جغرافیایی، تعداد افراد پاسخگو، ساعات کار، امکانات رفاهی ارائه شده در دفاتر، تنوع خدماتی که ارائه می‌دهند و زمان انتظار مشتری در دفاتر، بهتر عمل کرده‌اند.

از طرف دیگر، نحوه اطلاع رسانی درباره خدمات، مهارت و دانش کارکنان، احساس مسئولیت کارکنان و سرعت عمل آنان در دفاتر پلیس + ۱۰ دارای رتبه بالاتری بوده است.

شاید بتوان موفقیت دفاتر خدمات ارتباطی در موارد ذکر شده را، به راه‌اندازی زودتر آنها نسبت به دفاتر پلیس + ۱۰ نسبت داد. همچنین با ارائه خدمات متنوع‌تر و تعداد بیشتر دفاتر خدمات ارتباطی در سطح شهر، این دفاتر از نظر مشتریان شناخته شده‌تر نیز می‌باشند.

در عین حال دفاتر پلیس + ۱۰ با تمرکز بر به‌کارگیری نیروی کار با تجربه‌تر در سه گزینه مورد بررسی درباره کارکنان، رتبه بالاتری را کسب کرده‌اند. تنها در مورد نحوه برخورد کارکنانشان رتبه پایین‌تری نسبت به کارکنان دفاتر خدمات ارتباطی دارند که آن نیز می‌تواند به دلیل کمتر بودن تعداد کارکنان، حجم بالای کار و به نسبت آن دستمزد پایین، باشد.

بر اساس اطلاعات این جدول، کارگزاران و مدیران دفاتر دولت الکترونیک باید توجه بیشتری بر بهبود و ارتقای مولفه‌های کیفیت سیستم که شامل کارکنان و وضعیت ظاهری دفاتر می‌شود، نمایند. طبق نتایج بدست آمده از آزمون فریدمن، شهروندان نسبت به فضای فیزیکی دفاتر و امکانات رفاهی ارائه شده بیشترین مخالفت و نسبت به انجام خدمات از طریق وب سایت بیشترین رضایت را نشان دادند. لذا برای بهبود کیفیت سیستم باید بر بهبود فضای فیزیکی و ارائه امکانات رفاهی مناسب و انجام خدمات به صورت بر خط تمرکز کرد.

ارزیابی مقایسه‌ای نتایج حاصل از اجرای طرح پلیس+۱۰

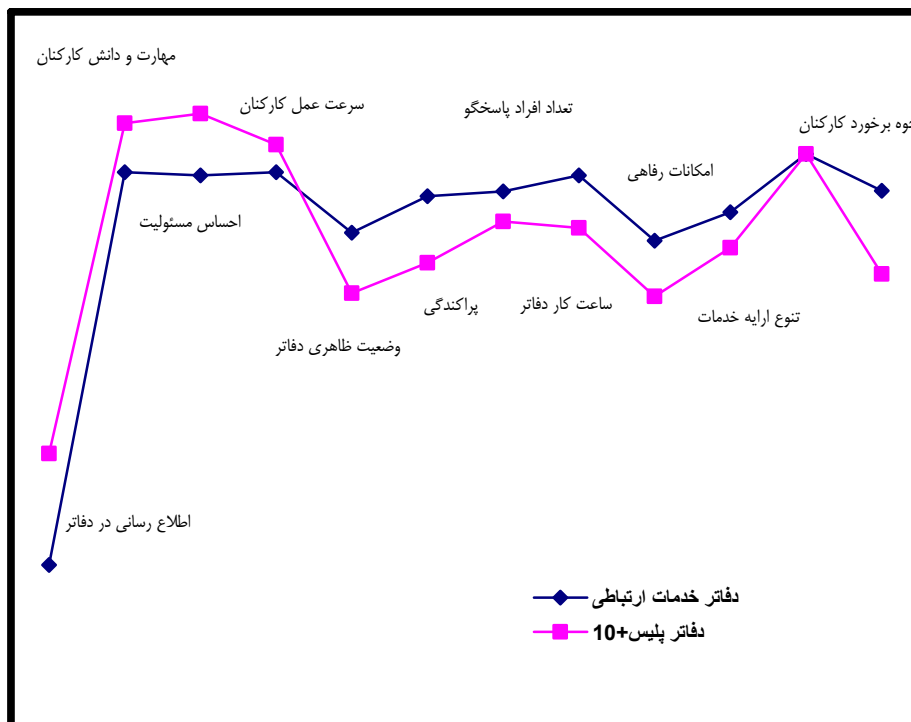
جدول زیر نتایج حاصل از مقایسه اجرای طرح دولت الکترونیک را در دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس+۱۰، نشان می‌دهد:

همان‌گونه که در این جدول نشان داده شده است در برخی موارد دفاتر خدمات ارتباطی و در مواردی دفاتر پلیس+۱۰ دارای رتبه بالاتری می‌باشند. برای سهولت مقایسه از نمودار نشان داده شده در شکل ۷ استفاده شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، دفاتر خدمات

جدول ۴: بررسی مقایسه‌ای دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس + ۱۰

| متغیرهای مورد بررسی | دفاتر خدمات ارتباطی | پلیس + ۱۰ |
|----------------------|---------------------|-----------|
| اطلاع رسانی در دفاتر | ٪۴۲/۱ | ٪۷۳/۱ |
| مهارت و دانش کارکنان | ٪۶۹/۸۲ | ٪۷۶ |
| احساس مسئولیت | ٪۶۹/۴ | ٪۷۷/۲ |
| سرعت عمل کارکنان | ٪۶۹/۸ | ٪۷۳/۳ |
| وضعیت ظاهری دفاتر | ٪۶۲/۲ | ٪۵۴/۶ |
| پراکندگی | ٪۶۶/۸ | ٪۵۸/۴ |
| تعداد افراد پاسخگو | ٪۶۷/۴ | ٪۶۳/۶ |
| ساعت کار دفاتر | ٪۶۹/۴ | ٪۶۲/۸ |
| امکانات رفاهی | ٪۶۱/۲ | ٪۵۴/۲ |
| تنوع ارائه خدمات | ٪۶۴/۸ | ٪۶۰/۳ |
| نحوه برخورد کارکنان | ٪۷۲/۱ | ٪۷۲/۱ |
| زمان انتظار در دفاتر | ٪۶۷/۵ | ٪۵۷ |

شکل ۷: بررسی مقایسه‌ای دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس + ۱۰



بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل نشان می‌دهند که شهروندان استفاده کننده از خدمات دولت الکترونیک، نسبتاً راضی هستند. به نظر می‌رسد این رضایت در مقایسه با خدمات دریافتی در سیستم‌های قبلی باشد که بروکراسی اداری زاید در آنها منجر به کندی پیشرفت کار و سرگردانی مراجعین در دریافت خدمات می‌شد. ۷۱/۲ درصد رضایت مراجعین از دفاتر خدمات ارتباطی و ۸۱ درصد رضایت از دفاتر دولت الکترونیک این نتیجه را تایید می‌کند.

با وجود این، نمی‌توان این رضایت را به منزله کافی و کامل بودن خدمات ارائه شده در سیستم‌های مربوط به خدمات دولت الکترونیک تلقی کرد. چرا که هنوز بسیاری از اهداف دولت در احداث این دفاتر محقق نشده است. به عنوان مثال انتظار می‌رود دفاتر خدمات ارتباطی که زیر مجموعه وزارت اطلاعات و ارتباطات هستند از شبکه‌های اطلاعاتی قوی با پهنای باند کافی برخوردار باشند اما هنوز امکانات کافی در این زمینه برای این دفاتر مهیا نشده است. دیگر آن‌که، زمانی خدمات ارائه شده به طور کامل الکترونیکی محسوب می‌شوند، که مشتری بتواند به طور مستقیم به شبکه خدمات‌رسانی دفاتر متصل شده و حتی نیاز به مراجعه مستقیم نداشته باشد.

از سوی دیگر باید توجه داشت که هر دو سیستم دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس + ۱۰ به منظور اجرای طرح دولت الکترونیک روی کار آمده‌اند و بر این اساس انتظار می‌رود که تصویری یکسان و هماهنگ از این طرح در ذهن مشتریان پدید آورند. با وجود این، بررسی مقایسه‌ای دو سیستم، اختلافاتی را نشان می‌دهد که در مورد برخی گزینه‌ها بسیار فاحش است. به طور مثال می‌توان به تفاوت در مورد اطلاع‌رسانی این دفاتر درباره خدماتشان اشاره کرد که ناشی از عدم ارائه برخی خدمات وعده داده شده در دفاتر خدمات ارتباطی است. شاید یک راه برای نزدیک کردن این دو سیستم به یکدیگر استفاده از استانداردهای عملیاتی یکسان و هماهنگ باشد.

با توجه به پیچیده‌تر شدن محیط سازمان‌ها و تغییر نیازهای مشتریان، از جمله محدودیت‌های زمانی آنها در مراجعه مستقیم به سازمان‌ها برای دریافت خدمات مورد نیاز خود و بر اساس نتایج به دست آمده از این تحقیق، به

نظر می‌رسد سرعت بخشیدن به تلاش‌ها برای دستیابی به اهداف غایی ارائه خدمات الکترونیک در این دفاتر، امری ضروری است.

پیشنهادات

برخی از مهم‌ترین پیشنهاداتی که می‌توان با توجه به نتایج این تحقیق برای بهبود خدمت‌رسانی در طرح دولت الکترونیک برای دو سیستم دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس + ۱۰ ارائه کرد به صورت زیر است:

۱- پیشنهاد می‌شود این دفاتر که در راستای الکترونیکی کردن خدمات دولت ایجاد شده‌اند، به سمت مکانیزه کردن کامل فعالیت‌های خود و ارائه خدمات اینترنتی حرکت کنند. به این منظور تقویت زیر ساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی مانند استفاده از پهنای باند بیشتر لازم است.

۲- در زمینه اطلاع‌رسانی درباره خدمات، بهتر است دفاتر، دقیقاً منطبق با خدماتی که قادر به ارائه آن هستند، اطلاع‌رسانی کنند. عدم رعایت این نکته، همان‌گونه که نتایج تحقیق درباره دفاتر خدمات ارتباطی نشان می‌دهد باعث سردرگمی و نارضایتی مشتریان می‌شود.

۳- در مناطقی که با کمبود دفاتر مواجه هستند، می‌توان تعداد دفاتر را افزایش داد.

۴- فضای مناسب‌تر و امکانات رفاهی بیشتر در دفاتر به منظور رفاه حال مشتریان، عاملی تاثیرگذار بر رضایت مراجعین خواهد بود.

۵- برای سهولت پرداخت توسط مشتری بهتر است این دفاتر به سیستم بانکی شتاب وصل شوند.

۶- به منظور نظم‌دهی بیشتر به کار دفاتر تعبیه سیستم انتظار الکترونیکی در دفاتر پیشنهاد می‌شود.

۷- برای سهولت اطلاع‌رسانی استفاده از تلفن بانک می‌تواند اثر بخش باشد. این کار همچنین به مشتریان کمک می‌کند تا قبل از مراجعه به دفاتر از مدارک مورد نیاز آگاهی داشته باشند.

۸- آموزش کارکنان برای برخورد مناسب‌تر با مشتریان و در نظر گرفتن سیستم‌های تشویقی برای ایجاد انگیزه در کارکنان باید مورد توجه قرار گیرد.

۹- به کارگیری استانداردهای عملیاتی یکسان برای هر دو سیستم می‌تواند اجرای طرح دولت الکترونیک را با سرعت بیشتری امکان‌پذیر سازد.

منابع و مأخذ :

۱. اوماسکاران، ۱۳۸۱، روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه صائبی و شیرازی، انتشارات موسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ دوم.
۲. دارمی هادی، نصرآ. جهانگرد، محسن پارزی، ۱۳۸۴، بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات: کنش بین‌المللی برای اصلاح ساختار بخش دولتی، دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، چاپ اول.
۳. شمس عبدالحمید، ۱۳۸۵، نظری بر پیامدهای دولت الکترونیک با نگرش مدیریتی- حقوقی، چاپ اول موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، تهران.
۴. طاهری کاشانی، کامبیز، ارایه چارچوبی برای ارزیابی میزان رضایت مشتریان شرکت‌های خدمات رایانه‌ای، ۱۳۸۱، صفحه ۱۹
۵. کفاش پور آذر، ۱۳۸۶، طراحی مدل خدمات الکترونیک در بستر دولت الکترونیک، نیکو نشر، چاپ اول، مشهد.
۶. کرلینجر، ۱۳۸۴، کاربرد رگرسیون چند متغیره در پژوهش‌های رفتاری، ترجمه حسن سرایی، انتشارات سمت.
۷. مرکز تحقیقات مخابرات ایران، پژوهشکده پست، نظرسنجی از مشتریان دفاتر پستی تهران درباره خدمات پستی، ۱۳۸۴
۸. میدری، احمد، شناخت موانع رشد بخش خصوصی در صنعت پست، برنامه بهبود محیط کسب و کار دفاتر خدمات ارتباطی سراسر کشور، مرکز تحقیقات مخابرات ایران، ۱۳۸۶
۹. یعقوبی نورمحمد، ۱۳۸۵، دولت الکترونیک: الگوی انتقالی، فصلنامه مطالعات مدیریت، انتشارات دانشگاه علامه شماره ۵۰، صفحه ۹۷-۱۱۷
10. A.Kerin Roger, W. Hartly Sreven, N. Ber Koaitz, Rudelius William, Marketing, edition: 8, mcgraw-hill/Iewin, 2005, pp. 315-334.
11. Allen Derek R, customer satisfaction function management, pearson education, delhi, 2005, p. 2
12. Christopher G. Reddick & Howard A. Frank .2006," The perceived impacts of e-government on U.S. cities :A survey of Florida and Texas City managers " , vol 24,pp.576-594, from Elsevier Inc data base
13. Danaher Peter J, Gallagher Rodger W, Modelling customer satisfaction in Telecom New Zealand . European Journal of Marketing, Vol. 31,1997, No. 2.
14. Global E-government Readiness Report, 2008, Available at : [http:// www.unpan.org](http://www.unpan.org)
15. G. Mihelis, E. Grigoroudis, Y. Siskos, Y. Politis, Y. Malandrakis, Customer satisfaction measurement in the private bank sector, 2001, pp. 347-360.
16. Eric W. Welch , Charles C. Hinnant , M. Jae Moon . 2005 , " Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government" , Journal of Public Administration Research and Theory, Vol. 15, No. 3.
17. Jakie L. M. Tam, Customer satisfaction, service quality and perceived value: an integrative model, 2004, pp. 897-917.
18. Jackson, Sylvie, Re-engineering The Post Office, New Technology, Work and Employment, Vol. 10, 1995, No. 2, pp.142-146.
19. Jamali و Dima, A study of customer satisfaction in the context of a public private partnership, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24, No. 4,2007, pp. 370-385.
20. Mark Horst , Jan M. Gutteling.2007 , "Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands", Computers in Human Behavior, Vol. 23 , PP.1838-1852.
21. Shan-Ling Pan, Chee-Wee Tan, Eric T.K. Lim. 2006 , "Customer relationship management (CRM) in e-government :a relational perspective" , Decision Support Systems ,Vol.42 ,pp. 237- 250, Available at: [http:// www.elsevier.com/locate/dsw](http://www.elsevier.com/locate/dsw) , National University of Singapore
22. P. R. Smith, Dave chaffy, emarketing excellence the heart of ebusiness, second edition, 2005, p.100.
23. Ross Brennan, Louise Canning, Raymond Mcdowell, Business to – business marketing, 2007, p. 4
24. Valentina (Dardha) Ndou. 2004 ," E – Government For Developing Countries :Opportunities and Challenges" , The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, Vol.18 , No.1.
25. Yi-ShunWang & Yi-Wen Liao. 2007 , "Assessing E-Government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success", Government Information Quarterly, PP.1-15, from Elsevier Inc data base.
26. Yi-Shun Wang. 2002 , " The adoption of electronic tax filing systems: an empirical Study", Government Information Quarterly ,Vol. 20 ,pp. 333-352, from Elsevier Inc data base, Taiwan.