



بررسی عوامل تأثیر گذار بر افزایش کیفیت خدمات الکترونیک سازمان‌های خدمت رسان عمومی

از بعد کمی و کیفی با رویکرد مدیریت جهادی (مورد مطالعه سازمان تأمین اجتماعی)

سید احمد موسوی^۱، ناصر میرسپاسی^۲، حیدر تورانی^۳ و مجتبی کیانی^۴

چکیده تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۴/۰۳/۱۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۰۵/۲۹

تحولات گسترده در فناوری اطلاعات و ارتباطات در دهه‌های اخیر، الگوهای خدمت‌رسانی در سازمان‌های عمومی را دگرگون کرده است. خدمات الکترونیک، به‌عنوان جایگزینی برای خدمات حضوری و سنتی، نه‌تنها در کاهش هزینه‌ها و افزایش سرعت خدمت‌رسانی نقش دارد، بلکه بستری برای ارتقای کیفیت و افزایش رضایت ذی‌نفعان فراهم می‌سازد. با وجود این، کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های عمومی همچنان با چالش‌های متعددی مواجه است. این پژوهش با هدف شناسایی و تبیین عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی و با تأکید بر اصول مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی انجام شد. پژوهش حاضر از نوع کاربردی-توسعه‌ای و با رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) طراحی شد. در بخش کیفی، با بهره‌گیری از روش نظریه داده‌بنیاد و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان، مدل پارادایمی شامل شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها تدوین شد. در بخش کمی، مدل پیشنهادی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار SmartPLS مورد آزمون قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که شرایط علی (نظیر صرفه‌جویی در هزینه، راحتی ادراک‌شده و کیفیت عملکردی)، شرایط زمینه‌ای (مانند دسترسی‌پذیری و شرایط اجتماعی) و شرایط مداخله‌گر (همچون نگرش ذی‌نفعان و ریسک‌پذیری) تأثیر مثبت و معناداری بر راهبردهای ارتقای خدمات الکترونیک دارند. همچنین، راهبردها شامل ذی‌نفع‌گرایی، گرایش به نوآوری و تبلیغات گسترده، به‌طور مستقیم پیامدهایی چون نوین‌سازی سازمان، بهبود عملکرد کارکنان و ارتقای رضایت ذی‌نفعان را در پی داشتند. نتایج این پژوهش بیانگر آن است که تلفیق ارزش‌های مدیریتی بومی با ابزارهای فناورانه می‌تواند الگویی مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی باشد. به‌ویژه، به‌کارگیری اصول مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی می‌تواند در تقویت اعتماد عمومی، بهبود پاسخگویی و افزایش اثربخشی سازمانی نقش بسزایی ایفا کند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، مدیریت جهادی، حکمرانی اسلامی، مدل‌سازی معادلات ساختاری، داده‌بنیاد

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. arad.moosavi99@gmail.com

۲- استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) www.n.mirsepasi@srbi.au.ac.ir

۳- استاد، گروه مدیریت آموزشی، پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش، تهران، ایران. heidar_toorani@yahoo.com

۴- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. m-kiaei@srbiau.ac.ir

مقدمه

در دنیای امروز، سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی با فشار فزاینده‌ای برای ارتقای کیفیت خدمات خود مواجه‌اند. شهروندان انتظار دارند خدمات با سرعت، دقت، شفافیت و دسترسی آسان ارائه شود. در چنین شرایطی، استفاده از خدمات الکترونیک نه تنها ضرورتی اجتناب‌ناپذیر، بلکه معیاری برای سنجش کارآمدی سازمان‌های عمومی تلقی می‌شود. تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که دیجیتالی‌سازی خدمات عمومی به افزایش کارایی، صرفه‌جویی در هزینه‌ها و افزایش رضایت ذینفعان منجر می‌شود (زیتامل^۱ و همکاران، ۲۰۰۲).

با این حال، در ایران و به‌ویژه در سازمان تأمین اجتماعی، پیاده‌سازی خدمات الکترونیک همواره با چالش‌هایی نظیر ضعف زیرساخت‌های فناوریانه، مقاومت کارکنان، نبود آموزش کافی و ضعف در اعتماد ذی‌نفعان مواجه بوده است. این چالش‌ها سبب می‌شود که صرفاً استقرار فناوری اطلاعات تضمینی برای بهبود کیفیت خدمات نباشد و توجه به سایر ابعاد مدیریتی و ارزشی نیز ضروری گردد.

مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی در ارتقای خدمات

مدیریت جهادی الگویی است که بر روحیه تلاش مضاعف، خلاقیت، عدالت‌محوری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی تأکید دارد. در این الگو، مدیران صرفاً مجریان فرآیندهای اداری نیستند، بلکه رهبرانی متعهد به ارزش‌های انسانی و اجتماعی به شمار می‌روند. از سوی دیگر، حکمرانی اسلامی چارچوبی است که اصولی چون شفافیت، پاسخگویی، عدالت اجتماعی و مشارکت ذی‌نفعان را مورد توجه قرار می‌دهد (ملکی، ۱۳۹۸). پیاده‌سازی این اصول در کنار فناوری‌های نوین می‌تواند کیفیت خدمات الکترونیک را از سطح کارایی فنی فراتر برده و به سطح اثربخشی اجتماعی ارتقا دهد.

شکاف پژوهشی

مطالعات داخلی و خارجی بسیاری به بررسی کیفیت خدمات الکترونیک پرداخته‌اند (حسنی و همکاران، ۱۳۹۹). اما بیشتر این پژوهش‌ها تنها بر ابعاد فناوریانه یا مشتری‌مداری تمرکز داشته‌اند و کمتر به ترکیب ابعاد مدیریتی و ارزشی بومی در کنار فناوری پرداخته‌اند. از این رو، پژوهش حاضر با تمرکز بر سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد خدمت‌رسان عمومی ایران، به دنبال طراحی مدلی جامع و بومی برای ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک است.

اهداف پژوهش

شناسایی شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیک.

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسپاسی، تورانی و کیانی

طراحی مدل مفهومی ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک مبتنی بر رویکرد داده‌بنیاد.

آزمون مدل طراحی شده با استفاده از روش معادلات ساختاری.

تبیین نقش مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی در ارتقای کیفیت خدمات

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

کیفیت خدمات الکترونیک

تعریف کیفیت خدمات الکترونیک

کیفیت خدمات الکترونیک یکی از مفاهیم کلیدی در ادبیات بازاریابی و مدیریت خدمات است. این مفهوم به میزان انطباق خدمات ارائه شده از طریق بسترهای دیجیتال با انتظارات و نیازهای مشتریان و ذی‌نفعان اشاره دارد (زایتامل و پارسورامان^۲، ۲۰۰۲). در واقع، کیفیت خدمات الکترونیک تنها به قابلیت‌های فنی وبسایت یا اپلیکیشن محدود نمی‌شود، بلکه شامل عواملی همچون سهولت استفاده، سرعت پاسخگویی، امنیت اطلاعات، اعتماد، دسترسی پذیری و پشتیبانی پس از خدمت نیز هست (لویاکونو واتسون و گودهیو^۳، ۲۰۰۲).

مدل‌های کیفیت خدمات الکترونیک

پژوهشگران مختلف مدل‌های متعددی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک ارائه کرده‌اند.

مدل E-S-QUAL شامل ابعادی چون کارایی، تحقق وعده‌ها، در دسترس بودن سیستم و حفظ حریم خصوصی.

مدل WebQual تأکید بر طراحی وبسایت، نوآوری و ارزش ادراک شده کاربر.

مدل SERVQUAL آنلاین: مبتنی بر پنج بعد سنتی سروکوال^۴ (قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان، همدلی و ملموسات) اما با بومی‌سازی در محیط دیجیتال.

اهمیت کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های عمومی

در سازمان‌های عمومی مانند سازمان تأمین اجتماعی، کیفیت خدمات الکترونیک نه تنها بر رضایت مشتریان تأثیر می‌گذارد، بلکه بر اعتماد اجتماعی، عدالت در دسترسی و کارآمدی نظام حکمرانی نیز نقش دارد. در این سازمان‌ها، کیفیت خدمات الکترونیک با مفاهیمی چون شفافیت، پاسخگویی و عدالت اجتماعی پیوندی عمیق دارد (حسنی و همکاران، ۱۳۹۹).

مدیریت جهادی

تعریف و ویژگی‌ها

مدیریت جهادی الگویی بومی است که بر پایه ارزش‌های فرهنگی و دینی در ایران شکل گرفته و بر تلاش مضاعف، تعهد، نوآوری، عدالت‌محوری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی تأکید دارد (ملکی، ۱۳۹۸). در این الگو، مدیران با روحیه ایثارگری، خلاقیت و نگاه ارزشی، فرآیندهای مدیریتی را هدایت می‌کنند.

اصول مدیریت جهادی

اصول اصلی این رویکرد عبارت‌اند از:

تلاش مضاعف و کار شبانه‌روزی برای رفع مشکلات.

عدالت اجتماعی در تخصیص منابع و خدمات.

مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در قبال جامعه.

نوآوری و خلاقیت در ارائه راهکارها.

اعتماد به سرمایه انسانی و مشارکت کارکنان.

ارتباط مدیریت جهادی با خدمات الکترونیک

مدیریت جهادی می‌تواند با تقویت فرهنگ تلاش و مسئولیت‌پذیری، زمینه اجرای موفق پروژه‌های فناوری اطلاعات و خدمات الکترونیک را فراهم کند. به‌طور مثال، در سازمان تأمین اجتماعی، مدیرانی با رویکرد جهادی می‌توانند با غلبه بر مقاومت‌های سازمانی و محدودیت‌های زیرساختی، تحول دیجیتال را با موفقیت پیش ببرند.

حکمرانی اسلامی

مفهوم حکمرانی اسلامی

حکمرانی اسلامی چارچوبی است که بر اصول دینی و ارزش‌های اسلامی در اداره امور عمومی استوار است. در این الگو، تأکید بر عدالت اجتماعی، شفافیت، پاسخگویی، کارآمدی و مشارکت مردم است (ملکی، ۱۳۹۸).

اصول حکمرانی اسلامی

عدالت اجتماعی: برابری در دسترسی به خدمات.

پاسخگویی: الزام مدیران به پاسخ‌دادن در برابر مردم.

شفافیت: ارائه اطلاعات دقیق و به‌موقع به ذی‌نفعان.

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسیاسی، تورانی و کیانی

مشارکت: جلب همکاری و نظارت عمومی بر فرآیندها.

کارآمدی و اثربخشی: بهبود مستمر کیفیت خدمات.

نقش حکمرانی اسلامی در ارتقای خدمات الکترونیک

خدمات الکترونیک می‌توانند ابزاری برای تحقق اهداف حکمرانی اسلامی باشند. برای مثال، دولت الکترونیک می‌تواند با کاهش فساد اداری، افزایش شفافیت و تسهیل مشارکت مردم، اصول حکمرانی اسلامی را عملیاتی سازد (دویودی^۵، ۲۰۱۷).

پیشینه پژوهش

مطالعات داخلی

حسینی و همکاران (۱۳۹۹): مدیریت دانش ذی‌نفعان اثر مستقیم و معناداری بر ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های دولتی دارد.

محرابیان (۱۳۹۹): ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک شهرداری‌ها بر رضایت و وفاداری شهروندان تأثیرگذار است.

کاظمی و همکاران (۱۴۰۰): اعتماد و شفافیت از عوامل کلیدی بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های دولتی‌اند.

مطالعات خارجی

توسعه مقیاس E-S-QUAL برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیک، (پاراسورامان^۶ و همکاران، ۲۰۱۵).

نقش امنیت و نوآوری فناورانه در افزایش رضایت مشتریان بانک‌ها، (لی^۷ و همکاران، ۲۰۲۱).

اعتماد و طراحی وب‌سایت به‌عنوان متغیرهای میانجی میان کیفیت خدمات و وفاداری مشتری. (ونکوواتا کریشنا^۸، ۲۰۲۳).

خدمات الکترونیک بستری برای ارتقای رضایت و وفاداری مشتریان است. (زایتهامل، ۲۰۰۲).

جمع‌بندی پیشینه

مطالعات گذشته نشان می‌دهند که کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت و وفاداری مشتریان اثرگذار است، اما پژوهش‌هایی که به‌طور خاص ترکیب فناوری با مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی را بررسی کرده باشند، بسیار محدودند. بنابراین، پژوهش حاضر با ارائه مدلی بومی، تلاش دارد این شکاف را پر کند.

روش تحقیق

نوع و رویکرد پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی-توسعه‌ای است؛ زیرا به دنبال ارائه یک مدل بومی و کارآمد برای ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی می‌باشد. از نظر ماهیت و روش اجرا، پژوهش حاضر آمیخته (کیفی-کمی) و به‌ویژه اکتشافی متوالی است. بدین معنا که در گام نخست داده‌های کیفی گردآوری و تحلیل شده و سپس در گام دوم مدل مفهومی استخراج‌شده در مرحله کیفی، با روش‌های کمی مورد آزمون قرار گرفته است (کرزول و پلانو کلارک^۹ ۲۰۱۸).

مرحله کیفی

جامعه و نمونه

جامعه آماری در بخش کیفی شامل خبرگان دانشگاهی و مدیران با تجربه در حوزه خدمات الکترونیک سازمان‌های عمومی (به‌ویژه سازمان تأمین اجتماعی) بود. انتخاب مشارکت‌کنندگان بر اساس نمونه‌گیری هدفمند و گلوله‌برفی صورت گرفت. در مجموع، ۲۰ نفر از خبرگان تا رسیدن به اشباع نظری مورد مصاحبه قرار گرفتند.

ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار اصلی در این بخش، مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. سؤالات مصاحبه در سه محور اصلی طراحی شد: عوامل علی و زمینه‌ای ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک. موانع و شرایط مداخله‌گر در پیاده‌سازی خدمات الکترونیک. راهبردها و پیامدهای ارتقای خدمات الکترونیک با رویکرد مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی.

تحلیل داده‌ها

داده‌های کیفی با روش نظریه داده‌بنیاد (Grounded Theory) و با استفاده از کدگذاری باز، محوری و انتخابی تحلیل شدند (اشتراوس و کوربین^{۱۰} ۱۹۹۸). در مرحله کدگذاری باز، ۳۵۰ مفهوم اولیه استخراج شد؛ در کدگذاری محوری، این مفاهیم در قالب ۴۵ مقوله فرعی دسته‌بندی شدند؛ و در کدگذاری انتخابی، ۵ مقوله اصلی (شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها) شناسایی گردید.

مرحله کمی

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری در بخش کمی شامل کلیه کارکنان، مدیران و ذی‌نفعان سازمان تأمین اجتماعی در

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسیاسی، تورانی و کیانی

سال ۱۴۰۳ بود. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران برای جامعه نامحدود محاسبه شد که حداقل ۳۸۴ نفر تعیین گردید. در نهایت، ۴۰۰ پرسشنامه معتبر جمع‌آوری و تحلیل شد.

ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار اصلی در بخش کمی، پرسشنامه محقق‌ساخته بر مبنای یافته‌های بخش کیفی و مرور ادبیات نظری بود. پرسشنامه در قالب طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) طراحی شد و شامل ۵ بخش بود:

۱- شرایط علی (۱۰ گویه)، ۲- شرایط زمینه‌ای (۹ گویه)، ۳- شرایط مداخله‌گر (۸ گویه)، ۴- راهبردها (۱۲ گویه) و ۵- پیامدها (۱۰ گویه)

روایی و پایایی

برای اطمینان از روایی محتوا، پرسشنامه در اختیار ۱۰ نفر از خبرگان دانشگاهی و مدیران قرار گرفت و پس از اصلاحات نهایی تأیید شد.

پایایی درونی: با استفاده از آلفای کرونباخ برای همه سازه‌ها بیش از ۰٫۷ به دست آمد.

پایایی ترکیبی: (CR) برای تمامی سازه‌ها بیش از ۰٫۸ بود.

روایی همگرا: میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) برای همه سازه‌ها بیشتر از ۰٫۵ گزارش شد.

روایی واگرا: براساس معیار فورنل-لارکر^{۱۱}، مجذور AVE هر سازه از همبستگی بین سازه‌ها بیشتر بود.

جدول ۱. شاخص‌های پایایی و روایی سازه‌ها

سازه	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	AVE
شرایط علی	۱۰	۰٫۸۴	۰٫۸۸	۰٫۵۹
شرایط زمینه‌ای	۹	۰٫۸۱	۰٫۸۶	۰٫۵۷
شرایط مداخله‌گر	۸	۰٫۸۳	۰٫۸۷	۰٫۶۱
راهبردها	۱۲	۰٫۸۹	۰٫۹۲	۰٫۶۶
پیامدها	۱۰	۰٫۸۸	۰٫۹۱	۰٫۶۴

روش تحلیل داده‌ها

داده‌های کمی با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS تحلیل شد. مراحل تحلیل شامل موارد زیر بود:

✓ بررسی پایایی و روایی مدل اندازه‌گیری با شاخص‌های آلفای کرونباخ، CR، AVE و معیار HTMT.

✓ آزمون مدل ساختاری با استفاده از ضرایب مسیر، مقادیر t و سطح معناداری.

✓ بررسی قدرت پیش‌بینی مدل با شاخص‌های R^2 و Q^2 .

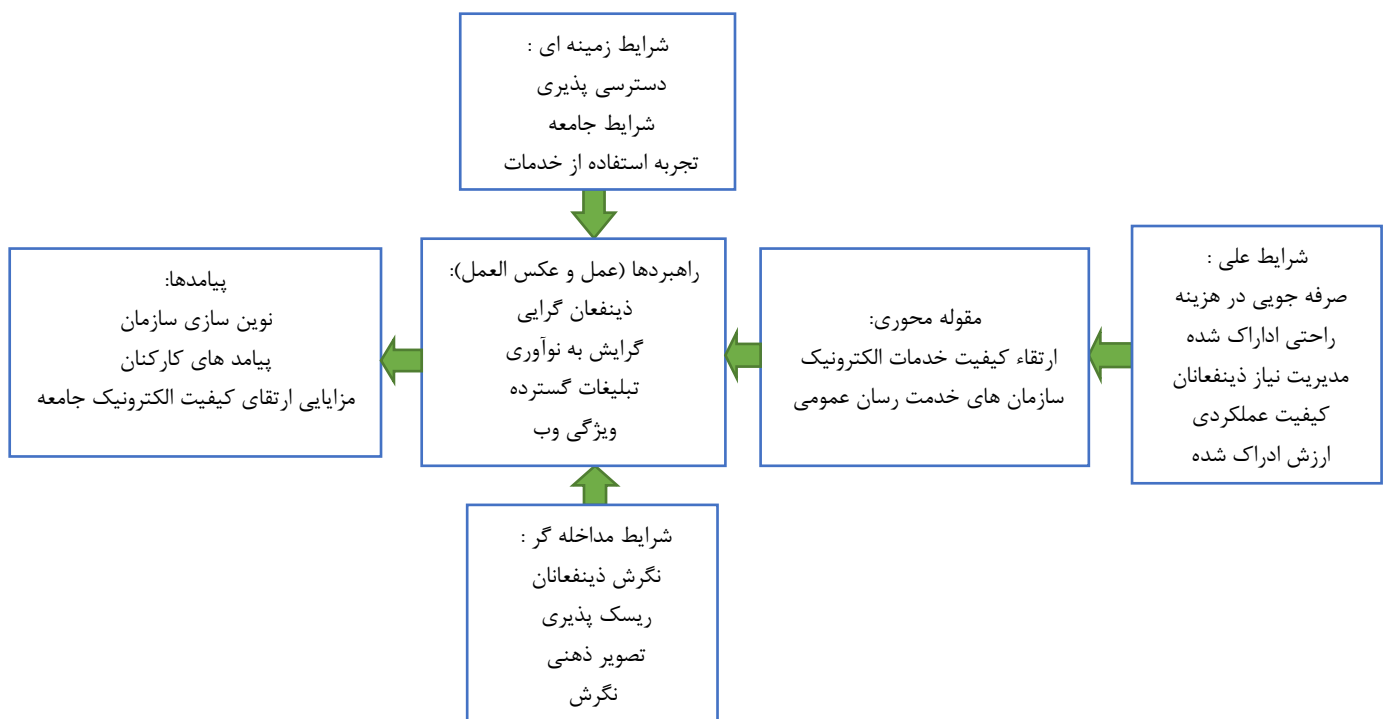
فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۵، شماره ۱۹، پائیز ۱۴۰۴

✓ محاسبه برازش کلی مدل (GOF) در این پژوهش مقدار GOF برابر ۰٫۵۸ به دست آمد که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است.

ملاحظات اخلاقی

مشارکت‌کنندگان در پژوهش به صورت آگاهانه در مصاحبه‌ها و پرسشنامه‌ها شرکت کردند. محرمانگی داده‌ها تضمین شد و نتایج صرفاً در راستای اهداف علمی و پژوهشی مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش



شکل ۱: مدل پارادایمی استخراج شده تحقیق (رویکرد داده بنیاد)

بررسی مدل پژوهش

در ادامه به منظور تایید مدل پژوهش از تکنیک کمی برای آزمون و برازش مدل مبتنی بر نظریه داده بنیاد استفاده شد. که در ادامه به آن پرداخته می‌شود. قبل از بررسی مدل، لازم است که برازش مدل بررسی شود برازش مدل در سه بخش انجام می‌شود ۱- برازش مدل‌های اندازه گیری، ۲- برازش مدل‌های ساختاری و ۳- برازش مدل کلی

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسیاسی، تورانی و کیانی

برازش مدل اندازه گیری

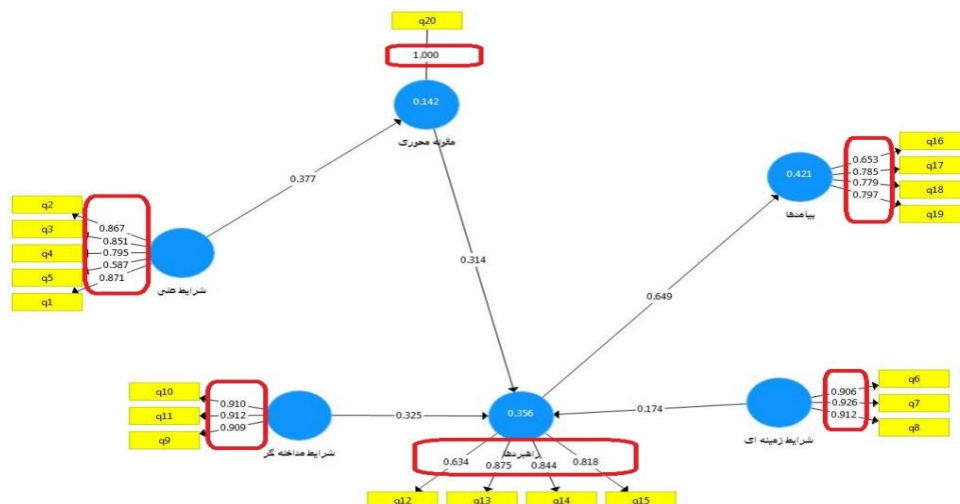
مدل اندازه گیری، مربوط به بخشی از مدل کلی می شود که در بر گیرنده یک متغیر به همراه سوالات مربوط به آن است. برای بررسی برازش مدل های اندازه گیری، سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده می شود.

پایایی و روایی همگرا

پایایی شاخص، توسط سه معیار مورد سنجش قرار می گیرد: (۱) ضرایب بار عاملی (۲) آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR)

➤ ضرایب بار عاملی

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه محاسبه می شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار $0/4$ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص های آن، از واریانس خطای اندازه گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه گیری قابل قبول است. بنابراین، مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی $0/4$ می باشد؛ چنانچه پس از اجرای مدل، بار عاملی سوالاتی کمتر از $0/4$ شد، آن سوال حذف می شود تا بررسی سایر معیارها تحت تاثیر آن قرار نگیرد. مطابق شکل ۲، تمامی بارعاملی سوالات بیشتر از $0/4$ است از این رو حذف هیچکدام لازم نیست و می توان نتیجه گرفت که مدل، پایایی مناسبی دارد.



شکل ۲: مقادیر بار عاملی سوالات مربوط به متغیرهای پژوهش

Figure 2: Factor loadings of items related to the research variables

آلفای کرونباخ، روایی همگرا و پایایی مرکب (ترکیبی)

پایایی ترکیبی بیانگر میزان همبستگی سوالات یک بعد به یکدیگر برای برآزش کافی مدل‌های اندازه گیری را مشخص می‌کند (فورنر و لارکر، ۱۹۹۱).

هرگاه یک یا چند خصیصه از طریق دو یا چند روش اندازه گیری شوند همبستگی بین این اندازه گیری ها دو شاخص مهم اعتبار را فراهم می‌سازد. اگر همبستگی بین نمرات آزمون هایی که خصیصه ی واحدی را اندازه گیری می کند بالا باشد، پرسشنامه دارای اعتبار همگرا می باشد. وجود این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می‌سنجد، ضروری است. برای روایی همگرا میانگین واریانس استخراج^{۱۲} (AVE) و پایایی مرکب^{۱۳} (CR) محاسبه می‌شود. باید روابط زیر برقرار باشد:

$$CR > 0.7$$

$$AVE > 0.5$$

جدول ۱: نتایج روایی همگرا، پایایی مرکب و آلفای کرونباخ

Table 1: Results of Convergent Validity, Composite Reliability, and Cronbach's Alpha

متغیرهای پژوهش	میانگین واریانس (AVE)	پایایی ترکیبی (C.R)	آلفای کرونباخ
راهبردها	۰/۶۳۷	۰/۸۷۴	۰/۸۰۶
شرایط زمینه ای	۰/۸۳۷	۰/۹۳۹	۰/۹۰۳
شرایط علی	۰/۶۴۳	۰/۸۹۸	۰/۸۵۶
شرایط مداخله گر	۰/۸۲۸	۰/۹۳۵	۰/۸۹۶
شرایط محوری	۱	۱	۱
پیامدها	۰/۵۷۱	۰/۸۴۱	۰/۷۵۹

با توجه به جدول ۱:

❖ مقدار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بزرگتر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا تایید می‌شود.

❖ مقدار پایایی مرکب (CR) در تمامی موارد از آستانه ۰/۷ بزرگتر است بنابراین پایایی مرکب تایید می‌شود.

❖ مقدار آلفای کرونباخ در تمامی موارد از آستانه ۰/۷ بزرگتر است بنابراین پایایی پرسشنامه تایید می‌شود.

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسیاسی، تورانی و کیانی

➤ روایی واگرا

برای بررسی روایی واگرا، از مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه ها با استفاده از روش فورنل و لاکر بهره گرفته شد. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه های دیگر (یعنی مربع مقدار ضرایب همبستگی بین سازه ها) در مدل باشد. همانگونه که در جدول شماره ۲، برگرفته از روش فورنل و لاکر (۱۹۸۱)، مشخص می باشد، مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر، از مقدار همبستگی میان آنها، بیشتر است. از این رو، می توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه ها (متغیرهای مکنون) در مدل، تعامل بیشتری با شاخص های خود دارند تا با سازه های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرای مدل در حد مناسبی است.

جدول ۲: نتایج روایی واگرا

Table 2: Results of Discriminant Validity

					۰/۷۹۸	راهبردها
				۰/۹۱۵	۰/۳۷۶	شرایط زمینه ای
			۰/۸۰۲	۰/۵۳۰	۰/۵۷۵	شرایط علی
		۹۱۰	۰/۴۷۱	۰/۳۲۴	۰/۴۵۹	شرایط مداخله گر
	۱	۰/۲۴۷	۰/۳۷۷	۰/۳۰۹	۰/۴۴۸	شرایط محوری
۰/۷۵۶	۰/۷۳۵	۰/۲۹۵	۰/۴۴۱	۰/۲۸۵	۰/۶۴۹	پیامدها

برازش مدل ساختاری

مطابق با الگوریتم داده ها در pls بعد از برازش مدل های اندازه گیری نوبت به برازش مدل ساختاری می رسد. مدل ساختاری برخلاف مدل اندازه گیری به سوالات (متغیرهای آشکار) کاری ندارد و تنها متغیرهای پنهان و همراه با روابط میان آنها بررسی می گردد

➤ معیار R^2

R^2 معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل سازی معادلات ساختاری به کار می رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون زا بر یک متغیر درون زا می گذارد. هرچه مقدار R^2 مربوط به سازه های درون زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش مدل معرفی کرده است. مطابق با جدول زیر، مقدار R^2 با توجه به سه مقدار ملاک، می توان مناسب بودن

برازش مدل ساختاری را تأیید ساخت.

جدول ۳: مقادیر ضریب تعیین

Table 3: Coefficient of Determination Values

مقادیر R2	متغیرهای پژوهش
۰/۳۵۶	راهبردها
۰/۱۴۲	مقوله محوری
۰/۴۲۱	پیامدها

شاخص افزونگی (CV red) یا آزمون ارتباط پیش‌بین یا Q^2 :

دومین شاخص برازش مدل ساختاری، شاخص Q^2 است. این معیار که توسط استون گیسر^{۱۴} (۱۹۷۵) معرفی شد، قدرت پیش‌بینی مدل در سازه‌های درون‌زا را مشخص می‌کند. به اعتقاد آن‌ها مدل‌هایی که دارای برازش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی متغیرهای درون‌زای مدل را داشته باشند. به این معنی است که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها تاثیر کافی بر یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تأیید شوند. هنسلر و همکاران^{۱۵} (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند. مقادیر مربوط به شاخص Q^2 متغیرها در جدول ۴ نمایش داده شده است. با عنایت به مقدار منعکس شده دارای قدرت پیش‌بینی قوی می‌باشند و می‌توان عنوان نمود که نتایج نشان دهنده برازش قوی مدل ساختاری پژوهش است.

جدول ۴: مقادیر Q^2

Table 4: Q^2 Values

مقادیر Q^2	متغیرهای پژوهش
۰/۷۵۴	راهبردها
۰/۴۳۲	مقوله محوری
۰/۵۹۸	پیامدها

برازش مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی که هر دوی بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را کنترل می‌کند تنها یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود این معیار از طریق رابطه زیر محاسبه می‌شود.

$$Gof = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

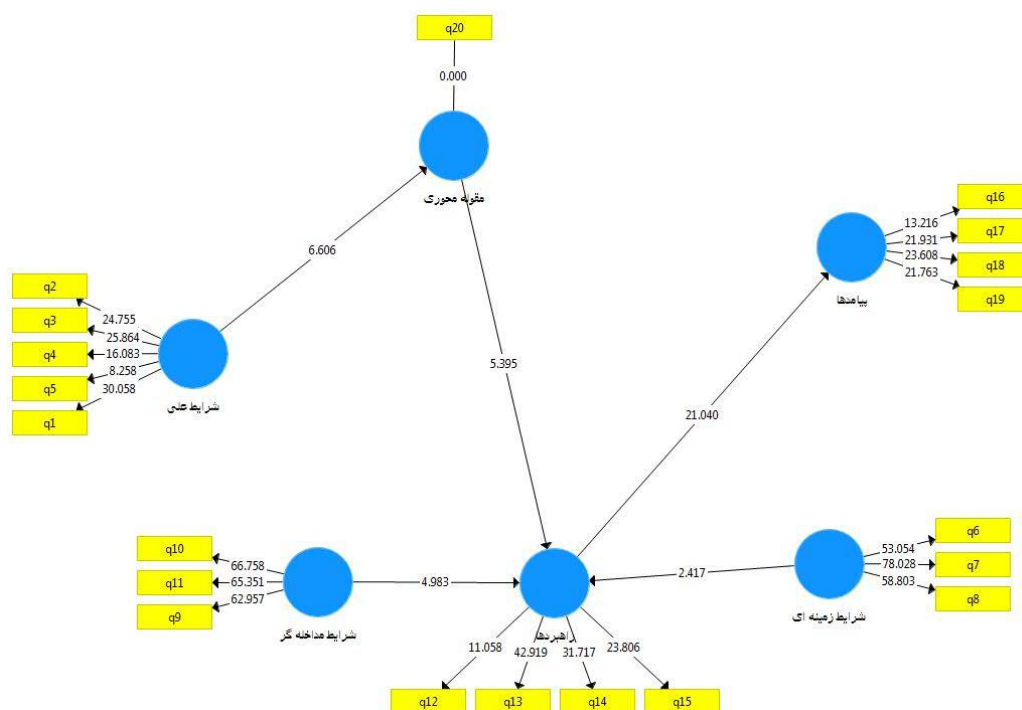
بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسپاسی، تورانی و کیانی

$$Gof = \sqrt{0/557 \times 0/306} = 0/485$$

Communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه است و R^2 نیز مقدار میانگین مقادیر سازه های درون زای مدل است. وتلز و همکاران، سه مقدار ۰/۲۵/۰۱ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی نموده اند. با توجه به مقدار محاسبه شده برابر با ۰/۴۱۲ است و نشان دهنده برازش قوی مدل کلی پژوهش است.

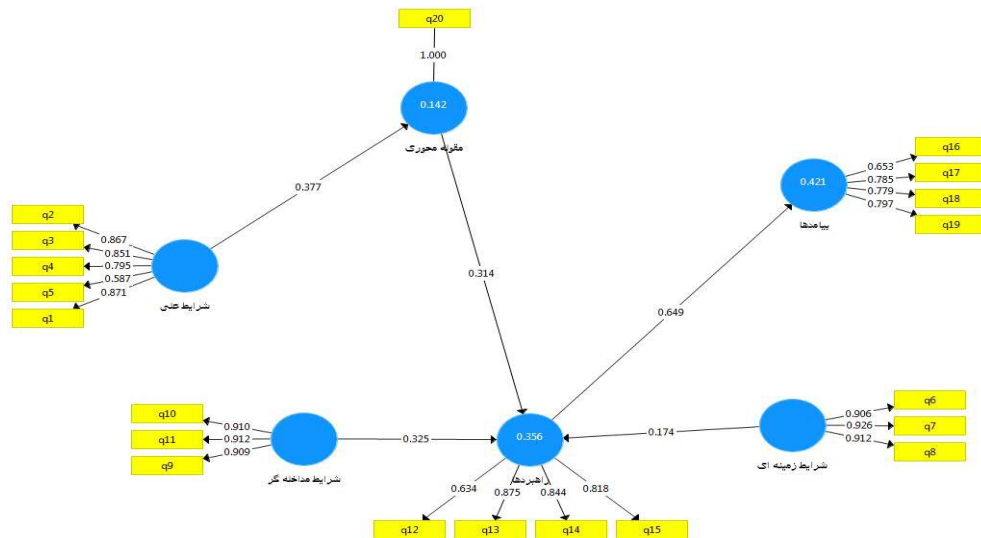
بررسی مدل کلی پژوهش

پس از بررسی برازش مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و مدل کلی، نوبت به بررسی مدل کلی تحقیق می رسد. مدل اجرا شده در محیط نرم افزار pls به شرح شکل های زیر ارائه شده است.



شکل ۳: مدل ساختاری در حالت معناداری

Figure 3: Structural Model in the Significance State



شکل ۴: مدل ساختاری در حالت ضریب استاندارد

Figure 4: Structural Model in the Standardized Coefficient State

با عنایت به نتایج مندرج در شکل ۳ مقدار آماره T بدست آمده برای مسیرهای رسم شده در مدل ارتقاء کیفیت خدمات الکترونیک سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی که مبتنی بر نظریه داده بنیاد بود بیشتر از ۱/۹۶ است. همان گونه که در شکل ۳ قابل ملاحظه است مقدار آماره T برای مسیر شرایط علی به مقوله محوری برابر با ۶/۶۰۶، برای مسیر مقوله محوری به راهبردها برابر با ۵/۳۹۵، برای مسیر شرایط مداخله گر بر راهبردها برابر با ۴/۹۸۳، و برای مسیر شرایط زمینه ای بر راهبردها برابر با ۲/۴۱۷ و راهبردها بر پیامدها برابر با ۲۱/۰۴۰ است. با توجه به شکل ۴ بیشترین ضریب مسیر بدست آمده برای مسیر راهبردها بر پیامدها که برابر با ۰/۶۴۹ است.

یافته‌های کیفی

کدگذاری باز

پس از تحلیل مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته، ۳۵۰ مفهوم اولیه استخراج شد. این مفاهیم شامل مضامینی نظیر «صرفه‌جویی در زمان و هزینه»، «دسترسی‌پذیری خدمات»، «اعتماد به سیستم‌های الکترونیک»، «مقاومت کارکنان»، «ضرورت نوآوری» و «اهمیت پاسخگویی» بودند.

کدگذاری محوری

در مرحله کدگذاری محوری، مفاهیم مشابه در قالب ۴۵ مقوله فرعی دسته‌بندی شدند. برای مثال،

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسپاسی، تورانی و کیانی

مقوله‌های «امنیت داده‌ها»، «حفظ حریم خصوصی» و «اعتماد» در قالب مقوله اصلی «اعتماد فناورانه» قرار گرفتند.

کدگذاری انتخابی و مدل پارادایمی

در نهایت، یافته‌های کیفی در قالب مدل پارادایمی به شرح زیر دسته‌بندی شدند:

شرایط علی: صرفه‌جویی در هزینه، کیفیت عملکردی خدمات، سرعت و سهولت دسترسی

شرایط زمینه‌ای: زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، شرایط اجتماعی و فرهنگی، قوانین و مقررات

شرایط مداخله‌گر: نگرش کارکنان و ذی‌نفعان، ریسک‌پذیری در پذیرش فناوری، محدودیت‌های مالی و اداری

راهنماها:

ذینفع‌گرایی (Stakeholder Orientation)

گرایش به نوآوری (Innovation Orientation)

تبلیغات و اطلاع‌رسانی گسترده

پیامدها: شامل نوین‌سازی سازمان، بهبود عملکرد کارکنان و افزایش رضایت ذی‌نفعان می‌باشد

این مدل نشان می‌دهد که کیفیت خدمات الکترونیک نه تنها تابعی از فناوری است، بلکه تحت تأثیر عوامل مدیریتی، اجتماعی و فرهنگی نیز قرار دارد.

یافته‌های کمی

پایایی و روایی

نتایج تحلیل پرسشنامه‌ها نشان داد که همه سازه‌ها از نظر پایایی و روایی در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

جدول ۱. شاخص‌های پایایی و روایی همگرا

Table 1: Reliability and Convergent Validity Indicators

سازه	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	AVE
شرایط علی	۱۰	۰.۸۴	۰.۸۸	۰.۵۹
شرایط زمینه‌ای	۹	۰.۸۱	۰.۸۶	۰.۵۷
شرایط مداخله‌گر	۸	۰.۸۳	۰.۸۷	۰.۶۱
راهنماها	۱۲	۰.۸۹	۰.۹۲	۰.۶۶
پیامدها	۱۰	۰.۸۸	۰.۹۱	۰.۶۴

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۵، شماره ۱۹، پائیز ۱۴۰۴

تمامی مقادیر آلفای کرونباخ بالاتر از ۰.۷ و مقادیر AVE بالاتر از ۰.۵ هستند که نشان‌دهنده پایایی و روایی مناسب سازه‌ها است.

ضرایب مسیر (Path Coefficients)

نتایج تحلیل مدل ساختاری نشان داد:

شرایط علی → راهبردها $\beta = 0.37, t = 6.12, p < .01$

شرایط زمینه‌ای → راهبردها $\beta = 0.29, t = 5.48, p < .01$

شرایط مداخله‌گر → راهبردها $\beta = 0.34, t = 6.73, p < .01$

راهبردها → پیامدها $\beta = 0.61, t = 11.25, p < .001$

این نتایج نشان می‌دهد که همه روابط مدل معنادار بوده و راهبردها نقش میانجی کلیدی بین شرایط و پیامدها دارند.

شاخص‌های برازش مدل

R^2 : راهبردها = ۰.۶۲، پیامدها = ۰.۶۸

Q^2 : راهبردها = ۰.۴۱، پیامدها = ۰.۴۶

GOF: 0.58 نشان‌دهنده برازش مناسب مدل

تفسیر نتایج

یافته‌ها نشان داد که شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر به‌طور مستقیم بر راهبردهای ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک تأثیر دارند. همچنین، راهبردها نقش میانجی را ایفا کرده و در نهایت موجب پیامدهایی همچون نوین‌سازی سازمان، بهبود عملکرد کارکنان و افزایش رضایت ذی‌نفعان می‌شوند.

این نتایج همسو با پژوهش‌های قبلی (پاراسورامان، ۲۰۰۵) و (لی^{۱۶} و همکاران، ۲۰۲۱) و (محرابیان، ۱۳۹۹) است، اما نوآوری پژوهش حاضر در آن است که تأثیر مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی به‌عنوان چارچوب نظری بومی نیز وارد مدل شده است.

بحث در یافته‌های پژوهش

یافته‌های این پژوهش نشان داد که شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر نقش مهمی در ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی دارند. به عبارت دیگر، کیفیت خدمات

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسپاسی، تورانی و کیانی

الکترونیک تنها به جنبه‌های فناورانه وابسته نیست، بلکه مجموعه‌ای از عوامل مدیریتی، فرهنگی، اجتماعی و سازمانی در شکل‌گیری و توسعه آن دخیل هستند.

نتایج بخش کیفی و کمی نشان داد که شرایط علی مانند صرفه‌جویی در هزینه، کیفیت عملکردی و سرعت دسترسی، زیربنای اصلی برای پذیرش و ارتقای خدمات الکترونیک محسوب می‌شوند. این نتیجه با پژوهش‌های (زایت‌هامل، ۲۰۰۵). همخوانی دارد که بر اهمیت کارایی و قابلیت اعتماد در خدمات آنلاین تأکید کرده‌اند.

همچنین، شرایط زمینه‌ای شامل زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، قوانین و شرایط اجتماعی، نقشی اساسی در موفقیت خدمات الکترونیک ایفا می‌کنند. این یافته همسو با نتایج پژوهش (لی و همکاران، ۲۰۲۱). است که زیرساخت‌های فناورانه و امنیت داده‌ها را از عوامل کلیدی رضایت مشتریان در بانکداری الکترونیک دانسته‌اند.

از سوی دیگر، شرایط مداخله‌گر همچون نگرش کارکنان، ریسک‌پذیری ذی‌نفعان و محدودیت‌های مالی می‌توانند فرآیند پیاده‌سازی خدمات الکترونیک را تسهیل یا تضعیف کنند. این یافته با نتایج (محرابی‌ان، ۱۳۹۹) مشابه است که بیان کرد مقاومت کارکنان و کمبود منابع مالی از مهم‌ترین موانع توسعه خدمات الکترونیک شهرداری‌ها بوده است.

یافته‌های بخش کمی نشان داد که راهبردها شامل ذی‌نفع‌گرایی، نوآوری و تبلیغات گسترده به‌طور مستقیم بر پیامدها اثرگذارند. این بدان معناست که صرفاً ایجاد زیرساخت‌های فناوری کافی نیست، بلکه سازمان باید با نگاه مشتری‌مدار و نوآورانه، اعتماد و رضایت ذی‌نفعان را جلب نماید.

جایگاه مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی

نوآوری اصلی این پژوهش، ترکیب چارچوب‌های مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی در مدل ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک است. مدیریت جهادی با تأکید بر تلاش مضاعف، عدالت‌محوری، خلاقیت و تعهد اجتماعی می‌تواند موتور محرک تحول دیجیتال در سازمان‌های عمومی باشد. حکمرانی اسلامی نیز با اصولی همچون عدالت اجتماعی، شفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردمی، بستر مناسبی برای اعتمادسازی و کارآمدی خدمات الکترونیک فراهم می‌آورد.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که تلفیق این دو رویکرد با ابزارهای فناورانه، مدلی بومی و کارآمد برای ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان‌های عمومی به‌ویژه سازمان تأمین اجتماعی ارائه می‌دهد.

کاربردهای مدیریتی و اجرایی

یافته‌های این تحقیق می‌تواند برای مدیران سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی و سیاست‌گذاران حوزه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک کاربردهای زیر را داشته باشد:

۱. سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها: توسعه شبکه‌های اطلاعاتی و امنیت داده‌ها به‌عنوان زیربنای خدمات الکترونیک.
۲. توانمندسازی کارکنان: برگزاری دوره‌های آموزشی برای ارتقای مهارت‌های دیجیتال و نگرش مثبت به تغییرات فناورانه.
۳. مشتری‌مداری: طراحی خدمات بر اساس نیازها و ترجیحات ذی‌نفعان و جلب مشارکت آنان در فرآیند تصمیم‌گیری.
۴. شفافیت و پاسخگویی: استفاده از خدمات الکترونیک به‌عنوان ابزاری برای کاهش فساد و افزایش اعتماد عمومی.
۵. نوآوری سازمانی: تشویق به خلاقیت و به‌کارگیری فناوری‌های نو مانند هوش مصنوعی و بلاک‌چین در خدمات عمومی.

محدودیت‌های پژوهش

این پژوهش مانند هر تحقیق دیگری با محدودیت‌هایی روبه‌رو بوده است: تمرکز پژوهش بر یک سازمان (تأمین اجتماعی) و عدم تعمیم‌پذیری کامل به سایر سازمان‌های عمومی.

استفاده از داده‌های مقطعی که امکان تحلیل تغییرات در طول زمان را محدود می‌سازد. محدودیت در دسترسی به برخی خبرگان و مدیران کلیدی به دلیل ملاحظات سازمانی.

پیشنهادهای پژوهش‌های آینده

انجام مطالعات مشابه در سایر سازمان‌های عمومی (بانک‌ها، شهرداری‌ها، بیمه‌ها) برای مقایسه نتایج. استفاده از رویکردهای طولی (Longitudinal) برای بررسی تغییرات کیفیت خدمات در طول زمان.

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسپاسی، تورانی و کیانی

بررسی نقش فناوری‌های نوین (مانند بلاک‌چین، کلان‌داده و هوش مصنوعی) در ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک.

ترکیب رویکردهای مدیریتی بومی با مدل‌های بین‌المللی کیفیت خدمات برای ارائه چارچوب‌های تلفیقی.

نتیجه‌گیری کلی

پژوهش حاضر نشان داد که ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک نیازمند توجه به مجموعه‌ای از عوامل فناورانه، مدیریتی و ارزشی است. شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر بستر ساز راهبردهایی چون ذی‌نفع‌گرایی، نوآوری و تبلیغات گسترده‌اند که در نهایت به پیامدهایی چون نوین‌سازی سازمان، بهبود عملکرد کارکنان و افزایش رضایت ذی‌نفعان منجر می‌شوند.

یافته‌ها تأکید می‌کنند که مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی می‌توانند نقشی کلیدی در موفقیت پروژه‌های خدمات الکترونیک ایفا کنند. این الگو ضمن افزایش کارآمدی سازمانی، موجب تقویت اعتماد عمومی و تحقق عدالت اجتماعی در ارائه خدمات خواهد شد.

منابع

- 1) Kassim, M., & Mujinga, M. (2024). Service quality and security in Ugandan e-banking: Implications for customer satisfaction: A systematic literature review. *Journal of Information Systems and Informatics*, 6(3), 1743–1759. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i3.820>
- 2) Ginting, Y. M., Chandra, T., Miran, I., & Yusriadi, Y. (2023). Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329–340. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.001>
- 3) Venkatakrisnan, J., Alagiriswamy, R., & Parayitam, S. (2023). Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *The TQM Journal*, 35(8), 2455–2484. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2022-0298>
- 4) Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N. U., & Ali, B. J. (2021). The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: A case study from higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(5), 1436–1463. <https://doi.org/10.1108/JARHE-08-2020-0253>
- 5) Kazemi, H., Rezaei, S., & Rostami, M. (2021). The role of trust and transparency in improving the quality of electronic services in government organizations. *Government Management Quarterly*, 12(3), 77-95.
- 6) Khatoon, S., Zhengliang, X., & Hussain, H. (2020). The mediating effect of customer satisfaction on the relationship between electronic banking service quality and customer purchase intention: Evidence from the Qatar banking sector. *SAGE Open*, 10(2), 2158244020935887. <https://doi.org/10.1177/2158244020935887>
- 7) Hasani, M., Sharifi, A., & Zandian, F. (2020). The impact of stakeholder knowledge management on e-service quality in public organizations. *Journal of Information Management*, 5(2), 97–119. <https://doi.org/10.30473/jim.2020.5319.0>
- 8) Mahrabian, P. (۲۰۲۰). The impact of dimensions of e-service quality in municipalities on citizen satisfaction and loyalty. *Journal of Urban Economics and Planning*, 9(1), 42–51. <https://doi.org/10.30473/jeup.2020.5319.0>
- 9) Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

بررسی عوامل تاثیرگذار بر افزایش کیفیت خدمات.../موسوی، میرسپاسی، تورانی و کیانی

-
- 1 . Zeithaml
 - 2 . Zeithaml& Parasuraman,
 - 3 . Loiacono, Watson, & Goodhue
 - 4 . Servqual
 - 5 . Dwivedi
 - 6 . Parasuraman
 - 7 . lie
 - 8 . Venkatakrishna
 - 9 . Creswell & Plano Clark
 - 10 . Strauss & Corbin
 - 11 . Fornell–Larcker
 12. Average Variance Extracted (AVE)
 13. Composite Reliability (CR)
 1. Auston Gieser
 2. Henseler et al
 - 16 . Li

Investigating factors affecting the quality of electronic services in public service organizations from a quantitative and qualitative perspective with a jihadi management approach (case study: Social Security Organization)

Seyyed Ahmed Mousavi¹, Nasser Mirsepasi², Haidar Torani³ And Mojtaba Kiaei⁴

Receipt: 01/06/2025

Acceptance: 20/08/2025

Abstract

Extensive developments in information and communication technology over recent decades have transformed service delivery patterns in public organizations. Electronic services, as an alternative to traditional in-person services, not only play a role in reducing costs and increasing the speed of service delivery but also provide a platform for enhancing quality and improving stakeholder satisfaction. Despite this, the quality of electronic services in public organizations still faces numerous challenges. This study aims to identify and explain the factors influencing the enhancement of electronic service quality in public service organizations, with an emphasis on the principles of Jihadi management and Islamic governance. The present research is applied-developmental in nature and designed with a mixed-methods approach (qualitative-quantitative). In the qualitative phase, using the grounded theory method and semi-structured interviews with experts, a paradigmatic model including causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, strategies, and consequences was developed. In the quantitative phase, the proposed model was tested using Structural Equation Modeling (SEM) and SmartPLS software. Findings revealed that causal conditions (such as cost savings, perceived ease of use, and functional quality), contextual conditions (such as accessibility and social conditions), and intervening conditions (such as stakeholder attitudes and risk-taking) have a significant positive impact on strategies for enhancing electronic services. Moreover, strategies including stakeholder orientation, innovation tendency, and extensive advertising directly led to outcomes such as organizational modernization, improved employee performance, and increased stakeholder satisfaction. The results of this study indicate that integrating indigenous management values with technological tools can provide an effective model for improving the quality of electronic services in public service organizations. In particular, applying the principles of Jihadi management and Islamic governance can play a vital role in strengthening public trust, enhancing accountability, and increasing organizational effectiveness.

Keywords:

Electronic Service Quality, Jihadi Management, Islamic Governance, Structural Equation Modeling, Grounded Theory

1-PhD Student, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. arad.moosavi99@gmail.com

2-Professor, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding author) www.n.mirsepasi@srbi.au.ac.ir

3-Professor, Department of Educational Management, Institute for Educational Studies, Tehran, Iran. heidar_toorani@yahoo.com

4-Assistant Professor, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. m-kiaei@srbi.au.ac.ir

Extended Abstract

Introduction.

Over recent decades, the rapid advancement of information and communication technologies (ICT) has profoundly transformed public service delivery models. Electronic services (e-services) have become a crucial mechanism for improving efficiency, reducing operational costs, and enhancing stakeholder satisfaction. However, despite their growing adoption, many public organizations continue to face challenges in ensuring consistent and sustainable e-service quality. This study seeks to identify and explain the key factors influencing the improvement of e-service quality in public organizations, emphasizing the integration of Jihadi management principles and Islamic governance values as a culturally grounded framework for effective service delivery.

Methodology.

The research is applied-developmental in nature and employs a mixed-methods design consisting of qualitative and quantitative phases. In the qualitative phase, data were collected through semi-structured interviews with experts in e-government and public management. Using the grounded theory approach, a paradigmatic model was developed, including causal, contextual, and intervening conditions, as well as strategic actions and outcomes. In the quantitative phase, the proposed model was empirically tested using Structural Equation Modeling (SEM) via SmartPLS software, validating the hypothesized relationships among the variables.

Instruments and Data Collection.

Participants for the qualitative stage were selected through expert purposive sampling to ensure diversity in expertise and organizational experience. Based on qualitative findings, a structured questionnaire was developed for the quantitative phase. The content validity of the instrument was confirmed by academic specialists, and its reliability was verified using Cronbach's alpha and composite reliability indices. The survey sample consisted of employees from various public service organizations engaged in electronic service delivery initiatives.

Results.

The findings indicate that causal conditions—including cost efficiency, perceived ease of use, and functional quality—have a significant positive effect on e-service enhancement strategies. Contextual conditions, such as accessibility, social infrastructure, and organizational culture, also play an influential role. Intervening conditions, including stakeholder attitudes and risk-taking tendencies,

were found to moderate these relationships. Moreover, strategies emphasizing stakeholder orientation, innovation, and promotional activities led directly to organizational modernization, improved employee performance, and increased stakeholder satisfaction.

Discussion.

The integration of technological tools with indigenous management philosophies provides a holistic and sustainable approach to improving e-service quality. The study underscores that technology alone cannot ensure service excellence; rather, the inclusion of Jihadi management—which emphasizes dedication, accountability, and collective responsibility—enhances institutional trust and responsiveness. The principles of Islamic governance complement this approach by promoting transparency, ethical leadership, and citizen-centered service delivery.

Conclusion.

This research presents an integrative model demonstrating that combining technological innovation with indigenous managerial values significantly strengthens public trust, accountability, and organizational effectiveness. The findings suggest that public organizations can achieve higher levels of service quality and legitimacy by institutionalizing Jihadi management and Islamic governance principles within e-service frameworks. These results provide valuable insights for policymakers and practitioners seeking to modernize public sector operations in culturally grounded and sustainable ways.