

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش نشکیلات و روش ها

سنجش کیفیت خدمات الکترونیک از منظر شهروندان در شهرداری تهران

نگارنده

اسماعیل رجبی

استاد راهنما

دکتر فتاح شریف زاده

استاد مشاور

دکتر وجه الله قربانی زاده

استاد داور

دکتر بهروز رضایی منش

زمستان ۱۳۹۰

سحر انکار که با چشم به خواب آلودش،

جامه ای سخت، ز بهمت به تن ما پوشید!

بایدت کوشیدن...

بایدت خلعت سستی ز تن خود کردن...

منظر

تقدیم به:

پدر و مادر عزیزم به پاس زحمات بی‌مستان

و همسر گرامی ام به خاطر شکیبایی بی‌نتهایش

تقدیر و سپاس

از اساتید محترم راهنما و مشاور آقایان دکتر شریف زاده و دکتر قربانی زاده که رهنمودهایشان موجبات بهبود این پژوهش

را فراهم نمود.

چکیده

دولت الکترونیک به عنوان یک ابتکار عمل جدید درصدد است زمینه ی دسترسی شهروندان به خدمات عمومی را از طریق قابلیت‌های فن آوری اطلاعات فراهم سازد و روابط مدیریت دولتی و شهروندان را به گونه ای جدید پایه ریزی کند. ارائه خدمات بخش عمومی به صورت الکترونیکی با هدف دسترسی آسان شهروندان به خدمات دولتی و حذف عوامل واسطه ای که کاهش شکاف میان مدیریت دولتی و شهروندان را در پی خواهد داشت ، از مقاصد است که دولت الکترونیک دنبال می کند. تحقیق حاضر به سنجش کیفیت خدمات الکترونیک شهرداری تهران از منظر شهروندان می پردازد. برای این امر از مدل ای کوال بهره جسته است این مدل از سه بعد قابلیت استفاده، تعامل خدمات و کیفیت اطلاعات تشکیل شده است. برای جمع آوری داده ها پرسشنامه ای حاوی مؤلفه های این مدل طراحی شد. جامعه آماری این پژوهش را کاربران، کارکنان شهرداری و دانشجویان آشنا با سایت شهرداری تهران تشکیل می دهند. نمونه گیری علاوه بر حضوری (اتفاقی) به صورت اینترنتی (در دسترس) نیز صورت پذیرفت. برای تأیید روایی پرسشنامه علاوه بر استفاده از نظر خبرگان، از نرم افزار لیزرل نیز استفاده گردید. از مجموع ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شده ۲۵۶ پرسشنامه مرجوع شده و با استفاده از نرم افزارهای SPSS و EXCEL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف توزیع نرمال داده ها را نشان داد و بنابراین برای بررسی فرضیه های تحقیق، آزمون های پارامتریک صورت گرفت. در این پژوهش از آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها و فرضیات بهره گرفته شد. با استفاده از آزمون t-student مشخص شد که میانگین نظرات کاربران نسبت به سه بعد قابلیت استفاده، تعامل خدمات و کیفیت اطلاعات وب سایت شهرداری تهران بالاتر از میانگین فرضی بوده و این بدان معناست که هر سه فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار گرفته و این سایت از منظر کاربران از کیفیت مطلوبی برخوردار است. برای رتبه بندی میزان اهمیت هر یک از مؤلفه های مدل و همچنین رتبه بندی مؤلفه ها از لحاظ عملکرد از آزمون فریدمن استفاده گردید. با توجه به آزمون تحلیل عاملی، بعد تعامل خدمات بیشترین نقش را در ارتقای کیفیت خدمات الکترونیک ایفا می کند، اما در عمل طبق نظر کاربران، این سایت از تعامل خوبی برخوردار نیست. در نهایت با توجه به نظرات کاربران و آزمون های صورت گرفته برای بهبود کیفیت وب سایت شهرداری تهران و انجام تحقیقات در آینده پیشنهادهای ارائه شد.

کلید واژه ها: دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک، رضایت از خدمات الکترونیک

Keywords: E-Government, E-Services, E-Services Satisfaction

e-mail: esirajabi64@yahoo.com

فهرست مطالب

۱.....	فصل اول کلیات تحقیق
۲.....	۱.۱. مقدمه
۲.....	۱.۲. بیان مسأله
۳.....	۱.۳. اهمیت موضوع
۴.....	۱.۴. اهداف تحقیق
۴.....	۱.۵. سؤالات تحقیق
۵.....	۱.۶. فرضیه های تحقیق
۵.....	۱.۷. قلمرو تحقیق
۶.....	۱.۸. کلید واژه ها
۶.....	۱.۹. خلاصه فصل
۷.....	فصل دوم ادبیات تحقیق
۸.....	۲.۱. مقدمه
۸.....	۲.۲. دولت الکترونیک
۸.....	۲.۲.۱. تعریف دولت الکترونیک
۹.....	۲.۲.۲. اهمیت دولت الکترونیک
۱۰.....	۲.۲.۳. مراحل دولت الکترونیک
۱۱.....	۱- مدل گروه گارتنر
۱۲.....	۲- مدل لاینه - لی
۱۳.....	۳- مدل سازمان ملل
۱۴.....	۲.۲.۴. فعالیتهای دولت الکترونیک
۱۴.....	۲.۲.۵. عوامل تأثیرگذار در پذیرش دولت الکترونیک
۱۴.....	۲.۲.۵.۱. ویژگی های مجموعه های دولتی
۱۵.....	۱- پیچیدگی سازمانی مجموعه های دولتی
۱۵.....	۲- ظرفیت نهادی
۱۵.....	۳- سبک اداره امور عمومی
۱۵.....	۲.۲.۵.۲. عوامل سیاسی
۱۵.....	۱- رقابت سیاسی
۱۶.....	۲- ایدئولوژی و ثبات سیاسی
۱۶.....	۲.۲.۶. شهر الکترونیک
۱۷.....	۲.۲.۷. اعتماد
۱۸.....	۱- اعتماد به دولت

۱۸	۲- اعتماد به فن آوری
۱۸	۳- اعتماد به دولت الکترونیک
۱۹	۲.۲.۸. آمادگی الکترونیک
۲۰	۲.۳. رضایت شهروندان
۲۰	۲.۳.۱. انتظارات شهروندان الکترونیک
۲۱	۲.۳.۲. رضایت مشتریان
۲۲	۲.۳.۳. مدل های رضایت مشتریان
۲۲	۲.۳.۳.۱. مدل کانو
۲۲	۱- ویژگی های اساسی
۲۲	۲- ویژگی های عملکردی
۲۲	۳- ویژگی های انگیزشی
۲۳	۲.۳.۳.۲. مدل E-CSI (شاخص رضایت مشتری اروپایی)
۲۴	الف) کیفیت خدمات الکترونیک
۲۴	ب) اعتماد
۲۵	ج) ارزش درک شده
۲۵	۲- پیامدهای E-CSI
۲۵	الف) وفاداری
۲۵	ب) شکایات
۲۵	۲.۴. کیفیت خدمات الکترونیک و سنجش آن
۲۶	۲.۴.۱. تعریف و طبقه بندی وب سایت
۲۷	۲.۴.۲. کیفیت خدمات و کیفیت خدمات الکترونیک
۲۸	۳.۴.۲. چرا کیفیت خدمات الکترونیک ؟
۲۹	۲.۴.۴. نظریه های کیفیت خدمات وب
۳۱	۲.۴.۵. موانع خدمات الکترونیک
۳۱	۲.۴.۶. ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک
۳۲	۱- طراحی وب سایت
۳۳	۲- زیبایی وب سایت
۳۳	۳- امنیت
۳۴	۴- شخصی سازی
۳۴	۵- کیفیت اطلاعات
۳۴	۶- قابلیت دسترسی
۳۶	۲.۴.۷. نحوه ی ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک
۳۷	۲.۴.۷.۱. بعد فرایند یا کیفیت تعامل

۳۸ کیفیت خروجی	۲.۴.۷.۲
۳۸ بعد بهبود خدمات الکترونیک	۲.۴.۷.۳
۳۹ مدل های کیفیت خدمات الکترونیک	۲.۴.۸
۳۹ مدل E-SERVQUAL	۲.۴.۸.۱
۴۰ مدل WEBSITE QUALITY	۲.۴.۸.۲
۴۰ مدل E-SEQUAL	۲.۴.۸.۳
۴۱ مدل WEB - QUAL	۲.۴.۸.۴
۴۲ مدل ای کوال (E - QUAL)	۲.۴.۸.۵
۴۲ سیر تکامل ای کوال	۲.۴.۸.۵.۱
۴۶ شاخص های مدل ای کوال	۲.۴.۸.۵.۲
۴۶ ۱- قابلیت استفاده	
۵۱ ۲- کیفیت اطلاعات	
۵۴ ۳- کیفیت تعامل خدمات	
۵۷ ۲.۶ تحقیقات صورت گرفته در ارتباط با موضوع تحقیق	
۶۳ ۲.۷ خلاصه فصل	
۶۴ فصل سوم روش تحقیق	
۶۵ ۱.۳ مقدمه	
۶۵ ۳.۲ روش تحقیق	
۶۷ ۳.۳ جامعه ی آماری	
۶۷ ۳.۴ نمونه و روش نمونه گیری	
۶۸ ۳.۵ روش تعیین حجم نمونه	
۶۸ ۳.۷ ابزار جمع آوری داده ها	
۶۹ ۳.۶.۱ پرسشنامه	
۶۹ ۳.۶.۲ مطالعات کتابخانه ای	
۷۰ ۳.۷ متغیرهای تحقیق	
۷۰ ۳.۸ روایی تحقیق	
۷۱ ۳.۹ پایایی تحقیق	
۷۲ ۳.۱۰ آزمون های مورد استفاده	
۷۲ ۳.۱۱ درباره ی پورتال شهرداری تهران (tehran.ir)	
۷۳ ۳.۱۱.۱ ویژگی های بصری پورتال شهرداری تهران	
۷۵ ۳.۱۲ خلاصه ی فصل سوم	
۷۵ فصل چهارم یافته های تحقیق	
۷۶ ۴.۱ مقدمه	

۴.۲	توصیف اطلاعات زمینه ای و جمعیت شناختی	۷۶
۴.۲.۱	توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر پایه جنسیت	۷۶
۴.۲.۲	توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر پایه سن	۷۷
۴.۲.۳	توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس وضعیت تأهل	۷۸
۴.۲.۴	توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان تحصیلات	۷۹
۴.۲.۵	توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان درآمد	۷۹
۴.۲.۶	مقایسه زوجی فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی	۸۰
۴.۲.۶.۱	مقایسه زوجی فراوانی گروه های مختلف سنی از نظر درآمد	۸۰
۴.۲.۶.۲	مقایسه زوجی فراوانی گروه های مختلف سنی از نظر وضعیت تأهل	۸۰
۴.۲.۶.۳	مقایسه زوجی فراوانی گروه های مختلف سنی از نظر میزان تحصیلات	۸۱
۴.۲.۷	اطلاعات توصیفی مربوط به شاخص های اصلی تحقیق	۸۲
۴.۳	بررسی وضعیت توزیع داده ها در جامعه ی آماری	۸۲
۴.۴	بررسی فرضیه های پژوهش	۸۳
۴.۵	اولویت بندی مؤلفه های مدل پژوهش از نظر اهمیت بر اساس نظر شهروندان (میانگین رتبه ای)	۸۵
۴.۵.۱	قابلیت استفاده	۸۵
۴.۵.۲	تعامل خدمات	۸۶
۴.۵.۳	کیفیت اطلاعات	۸۷
۴.۶	اولویت بندی مؤلفه های هر بعد از نظر عملکرد با استفاده از میانگین رتبه ای	۸۷
۴.۶.۱	قابلیت استفاده	۸۷
۴.۶.۲	تعامل خدمات	۸۹
۴.۶.۳	کیفیت اطلاعات	۸۹
۴.۷	آزمون الگوی مفهومی تحقیق با استفاده از تحلیل عاملی مرتبه دوم	۹۰
۴.۸	خلاصه فصل	۹۷
۹۸	فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادها	
۵.۱	مقدمه	۹۹
۵.۲	نتایج تحقیق	۱۰۰
۵.۲.۱	خلاصه یافته های توصیفی	۱۰۰
۵.۲.۲	بررسی نتایج فرضیه ها و بحث درباره آن ها	۱۰۱
۵.۳.۳	محدودیت های تحقیق	۱۰۲
۵.۴	پیشنهادها	۱۰۳
۵.۵	خلاصه فصل	۱۰۴
I	منابع فارسی	
II	منابع انگلیسی	

فهرست جداول

جدول ۲-۱: مراحل دولت الکترونیک (رهنورد، ۱۳۸۶) ۱۱

جدول ۲-۲: فعالیت های دولت الکترونیک (قلی پور، ۱۳۸۶) ۱۴

جدول ۲-۳: زمینه های اجرای دولت الکترونیک تحت درجات مختلف اعتماد (تتو و سریواستاوا، ۲۰۰۹) ۱۹

جدول ۲-۴: مروری بر ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک - (هانگژو و سائومی، ۲۰۰۹) ۳۱

جدول ۲-۵: تحقیقات انجام شده در زمینه ی کیفیت اطلاعات و معیارهای مورد استفاده در آن ها ۵۲

جدول ۲-۶: الگوی تحلیلی پژوهش ۵۶

جدول ۳-۱: نتایج آزمون پایایی ابعاد مدل پژوهش ۷۱

جدول ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر پایه جنسیت ۷۷

جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر پایه سن ۷۷

جدول ۴-۳: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس وضعیت تأهل ۷۸

جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس میزان تحصیلات ۷۹

جدول ۴-۵: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس میزان درآمد ۷۸

جدول ۴-۶: مقایسه زوجی فراوانی گروه های مختلف سنی از نظر درآمد ۸۰

جدول ۴-۷: مقایسه زوجی فراوانی گروه های مختلف سنی از نظر وضعیت تأهل ۸۱

جدول ۴-۸: جدول مقایسه فراوانی گروه های سنی مختلف از نظر میزان تحصیلات ۸۱

جدول ۴-۹: اطلاعات توصیفی مربوط به شاخص های اصلی تحقیق ۸۲

جدول ۴-۱۰: بررسی وضعیت توزیع داده ها ۸۲

جدول ۴-۱۱: بررسی وضعیت توزیع داده ها ۸۲

جدول ۴-۱۲: بررسی وضعیت توزیع داده ها ۸۳

جدول ۴-۱۳: آزمون t-student ۸۴

جدول ۴-۱۴: آزمون t-student ۸۴

جدول ۴-۱۵: آزمون t-student ۸۵

جدول ۴-۱۶: اولویت بندی مؤلفه های مدل پژوهش از نظر اهمیت ۸۶

جدول ۴-۱۷: اولویت بندی مؤلفه های مدل پژوهش از نظر اهمیت ۸۶

جدول ۴-۱۸: اولویت بندی مؤلفه های مدل پژوهش از نظر اهمیت ۸۷

جدول ۴-۱۹: اولویت بندی مؤلفه های هر بعد از نظر عملکرد ۸۷

جدول ۴-۲۰: اولویت بندی مؤلفه های هر بعد از نظر عملکرد ۸۹

جدول ۴-۲۱: اولویت بندی مؤلفه های هر بعد از نظر عملکرد ۹۰

جدول ۴-۲۲: اولویت بندی ابعاد از نظر عملکرد ۹۰

جدول ۴-۲۳: شاخص های برازش مدل ۹۳

جدول ۴-۲۴: ماتریس کوواریانس ETA و KSI ۹۳

جدول ۴-۲۵: گاما ۹۴

- جدول ۴-۲۶: ماتریس مجذور ضرایب همبستگی چند متغیری متغیرهای مکنون ۹۴
- جدول ۴-۲۷: ماتریس مجذور همبستگی های چندگانه برای فرم های تقلیل یافته ۹۴
- جدول ۴-۲۸: ماتریس PSI ۹۵

فهرست اشکال

- شکل ۲-۱: مدل لاینه و لی ۱۳
- شکل ۲-۲: ماتریس اعتماد به دولت الکترونیک (تئو و سریواستاوا، ۲۰۰۹) ۱۹
- شکل ۲-۳: مدل سه حلقه ای آمادگی دولت الکترونیکی (ژانگ و دیگران، ۲۰۰۸) ۲۰
- شکل ۲-۴: مدل کانو (فین، ۲۰۱۱) ۲۳
- شکل ۲-۵: مدل S.-H.Hsu, E-CSI (2008) ۲۴
- شکل ۲-۶: طبقه بندی وب سایت ها (ولین و دودک، ۲۰۰۳) ۲۶
- شکل ۲-۷: مدل پذیرش فن آوری (پوکزل، ۲۰۱۰) ۲۹
- شکل ۲-۸: مدل تئوری یکپارچه پذیرش و استفاده از فن آوری (ونکاتش و دیگران، ۲۰۰۳) ۳۰
- شکل ۲-۹: مدل یکپارچه قابلیت دسترسی وب - (لازار و گرینایج، ۲۰۰۴) ۳۵
- شکل ۲-۱۰: مدل ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک (کولیر و بین استاک، ۲۰۰۶) ۳۷
- شکل ۲-۱۱: فرآیند به کارگرفته شده در توسعه ی مقیاسی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک ۳۹
- شکل ۲-۱۲: چرخه حیات قابلیت استفاده (گومز، ۲۰۰۴) ۴۸
- شکل ۲-۱۳: مدل مفهومی پژوهش ۵۵
- شکل ۴-۱: دیاگرام مسیر تحلیل عاملی مرتبه دوم ۹۲

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر پایه جنسیت ۷۷
- نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر پایه سن ۷۸
- نمودار ۴-۳: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس وضعیت تأهل ۷۸
- نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان تحصیلات ۷۹
- نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان درآمد ۸۰

فصل اول: کلیات تحقیق

آنچه در این فصل بیان شده است:

- مقدمه
- بیان مسأله و سؤالات اصلی تحقیق
- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
- اهداف تحقیق
- فرضیه های تحقیق
- قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی)
- تعریف واژگان و مفاهیم
- خلاصه فصل

۱.۱. مقدمه

تاریخ تمدن بشری درسیر تکاملی خود شاهد تحولات و پیشرفتهای بسیار تأثیرگذاری بوده است. پس از انقلاب کشاورزی و انقلاب صنعتی، امروزه انقلاب اطلاعات و انقلاب ژنتیک این حرکت را تکامل بخشیده و جوامع را در شرایط تحول و دگرگونی قرار داده است. بی تردید شکل گیری یک جامعه اطلاعاتی و کاربرد گسترده فن آوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر مستقیم و غیر قابل اجتنابی بر حوزه های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی خواهد داشت. استفاده ی گسترده از تکنولوژیهای نوین جهانی، زمینه پیدایش مفهوم جامعه اطلاعاتی را ایجاد کرده است. این مفهوم ناظر به پیشرفتهای خیره کننده در پردازش، نگهداری و انتقال اطلاعات است که در واقع به کاربرد تکنولوژی های اطلاعاتی در تمامی زوایای حیات اجتماعی انجامیده است. این روند قالبهای قدیمی و سنتی را درهم می شکند و موجب افزایش تعامل و دانش افراد میگردد. چنین وضعیتی این امکان را فراهم می آورد که ارتباطات فراسوی محدودیتهای قبلی گسترش یابد. بنابراین زمینه پیدایش ارتباطات جهانی، اقتصاد دیجیتال و بازار جهانی و در نتیجه "انسانهای جهانی"^۱ فراهم می گردد و روابط اجتماعی جهانی نیز در کنار روابط محلی ضرورت می یابد.

در فصل اول به کلیات موضوع و نحوه شکل گیری طرح مسأله در باب سنجش کیفیت خدمات الکترونیک پرداخته شده است. پس از بیان مسأله و تشریح ابعاد موضوع به بیان هدف تحقیق و فرضیه ها پرداخته شده است، و در انتها نیز با تعریف مفاهیم و واژگان ضروری فصل اول به اتمام می رسد.

۱.۲. بیان مسأله

از معضلات بزرگ کشورهای در حال توسعه، پیچ و خم های اداری است و به کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان توجه چندانی نمی شود. در کشور ما نیز به دلیل مشهود بودن این موضوع، در سالهای اخیر بحث طرح تکريم ارباب رجوع مطرح گردیده است و بر روی آن هم تبلیغات فراوانی صورت گرفته است. در چنین وضعیتی مشاهده می شود که سازمانهای بسیاری هم ادعای استقرار دولت الکترونیک را در مجموعه خود دارند. حال این سؤال مطرح است که آیا صرفاً ادعای اینکه ما به مخاطبان خود خدمات الکترونیک ارائه می کنیم کافی است؟ به نظر می رسد که روش منطقی این است که این ادعاها بررسی و سنجش شود، چرا که صرفاً یک ادعا و یا حتی ارائه این خدمات کافی نیست بلکه کیفیت این خدمات هم مهم است؛ اینکه این خدمات چگونه ارائه می شود و در چه سطحی است و تا چه حد هدف را که همان رضایت شهروندان است، برآورده می کند. در این راستا تشخیص این امر مهم است که آیا این خدمات الکترونیک که سازمانها ادعای ارائه آن را به شهروندان دارند از کیفیت مطلوب و مورد نظر برخوردار است و یا برآورنده رضایت شهروندان می باشد؟ یکی از گزینه های دولتها برای ارتقاء کیفیت خدمات و دگرگونی آن، بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک می باشد. کانال و رسانه اصلی ارائه خدمات الکترونیک نیز همان وب سایت سازمان است که تمامی خدمات از آن طریق ارائه می

شود. در این جاست که دیگر سنجش کیفیت خدمات سازمان از محیط فیزیکی و ساختمان سازمان بیرون می آید و وارد دنیای وب سایت ها یعنی دنیای مجازی می شود. بنابراین با این تغییر بزرگ در شیوه ارائه خدمات قاعدتاً شیوه ی سنجش آن هم تغییر می کند و شاخص های جدیدی برای سنجش و ارزیابی این نوع از خدمات مورد نیاز می باشد.

رضایت مشتری در دهه های نه چندان دور گذشته به عنوان عامل مهمی در مدیریت و بازار مورد مطالعه و شناسایی قرار گرفته شده است. رضایت را می توان به عنوان نتیجه ی یک ارزیابی شناختی و موثر دانست که در برخی استانداردهای مقایسه ای با عملکرد دریافتی واقعی مقایسه می شود (لین، ۲۰۰۳). و رضایت مشتری به این معنی است که نیازهای مشتریان برطرف شده، محصولات و خدمات کافی است و تجربه ی مشتریان مثبت می باشد. درک بنیادی عوامل تأثیرگذار بر رضایت مشتری از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. کیفیت بالای خدمات مهمترین موضوع در رضایت مشتریان می باشد که تأثیر زیادی بر قصد خرید و وفاداری آنان می گذارد.

رشد خدمات الکترونیکی، که به عنوان خودخدمتی مبتنی بر وب^۱ شناخته می شود اهمیت بالقوه ی نقش های بخش خدمات را در اقتصادهای مدرن نشان می دهد. یکی از چالشهای جدید، کیفیت خدمات الکترونیک ارائه شده به وسیله وب سایت ها و دیگر رسانه های الکترونیک شرکت ها است. کیفیت وب سایت های شرکت، شاخص کلیدی برای تعیین اینکه چگونه یک شرکت رضایت مشتریان را فراهم می کند، می باشد. چالش های جدید دیگر، افزایش سریع انتظارات و سطح جلب توجه مشتریان الکترونیک می باشد. در سالهای اخیر پژوهشهای بسیاری برای فهم این موضوع که چگونه یک مشتری الکترونیک، کیفیت خدمات الکترونیک را درک می کند و اینکه این ادراکات چگونه به رضایت و مقاصد رفتاری مشتری تبدیل می شود، انجام شده است. مدیران خدمات نیاز به این دارند که بفهمند چگونگی ادراکشان از ابعاد کیفی خدمات بر سطوح رضایت مشتریان تأثیر می گذارد. برای بهبود کیفیت سایت درگاه خدمات دولت خصوصاً کیفیت خدمات الکترونیک، انجام مأموریت های جدید توسط دولت ضروری است، بنابراین رضایت عمومی می تواند بهبود یابد، انعکاس بازدید از سایت درگاه دولت می تواند افزایش یابد و پروژه ی دولت الکترونیک به شیوه ای روان و بدون مشکل توسعه یابد. سوابق، اثرات مثبت رضایت مشتریان بر پیامدهای مطلوبی نظیر قابلیت تکرار خرید، نگهداری، وفاداری، کارایی فروش خرده فروشان و بهره وری را نشان میدهد. سعی بر آن است تا ابعاد گوناگون کیفیت وب سایت شهرداری معرفی و سپس تأثیر این عوامل را بر رضایت شهروندان مورد تجزیه و تحلیل قرار دهیم.

۱.۳. اهمیت موضوع

اگر بخواهیم از مزایای خدمات الکترونیک حداکثر بهره را ببریم و در زمینه ی فناوری های اطلاعات و ارتباطات در رده ی کشورهای پیشگام قرار بگیریم، لازم است تا کاربردهای مختلف فناوری های اطلاعات و ارتباطات را به بهترین نحو در کشور استقرار دهیم. دولت الکترونیک به ارائه اطلاعات و خدمات دولت از طریق اینترنت یا سایر

1- Web-based self- service

ابزارهای دیجیتال بصورت آنی اطلاق می شود. نیازهای شهروندان تعیین کننده ی سطوح کیفیت مورد انتظار خدمات است و سطوح بالای کیفیت خدمات می تواند مزیت رقابتی تلقی شود. امروزه به موازات افزایش آگاهی شهروندان از خدمات قابل ارائه توسط سازمان شهرداری و استانداردهای مرتبط با خدمات، انتظارات آنها از خدمات نیز افزایش یافته است و مشتریان خدمات الکترونیکی به طور فزاینده ای نسبت به کیفیت خدمات دریافتی حساسیت نشان می دهند. کیفیت خدمات در بر دارنده ی سطحی از ویژگی هایی است که بتواند نیازها و خواسته های شهروندان را برآورده سازد و با انتظارات آنها منطبق باشد. انتظارات شهروند با خواسته ها، علائق و احساسات و نیازهای او در ارتباط است. بنابراین کیفیت را او قضاوت کرده و در مرحله ای تعیین می کند. اگر خدمتی، انتظارات شهروندان را برآورده سازد و یا فراتر از آن باشد دارای کیفیت تلقی می شود.

سیر تحولات خواسته های شهروندان به گونه ای است که ارائه ویژگی های کیفی انگیزشی بعد از مدتی آنها را به ویژگی های عملکردی و حتی اساسی تبدیل می کند. بنابراین، سازمان بایستی در چرخه رضایت شهروندان همواره پویایی داشته باشد و همگام با نوآوری ها، در برآورده ساختن نیازهای انگیزشی و همچنین تکوین خواسته های انگیزشی جدید بکوشد. راضی نگه داشتن و متعهدساختن شهروندان برای شرکتهای خدماتی و اطلاعاتی بسیار دشوار است، زیرا آنان متقاضی خدمات و اطلاعات بهتر بوده و اختلال و ناکارآمدی وب سایت را تحمل نمی کنند.

سنجش اثربخشی کیفیت خدمات الکترونیک شهرداری بر رضایت شهروندان امری است که هم می تواند به بالا بردن میزان کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده توسط سازمان منجر شود و هم می تواند در ارتقای سطح رضایت شهروندانی که از این خدمات بهره می برند مؤثر باشد. با توجه به رشد روز افزون فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی و بکارگیری این فناوری ها در ارائه خدمات به شهروندان برای جذب حداکثری رضایت آنها نسبت به این خدمات، سنجش اثربخشی کیفیت خدمات الکترونیک ارائه شده به وسیله ی سازمان شهرداری امری ضروری به نظر می رسد.

۱.۴. اهداف تحقیق

هدف از این پژوهش سنجش کیفیت خدمات الکترونیک ارائه شده به وسیله شهرداری تهران از منظر شهروندان می باشد.

۱.۵. سوالات تحقیق

در این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سؤال هستیم که « آیا شهروندانی که از خدمات الکترونیک شهرداری تهران استفاده می کنند، از این خدمات رضایت دارند؟ »

همچنین به دنبال اولویت بندی ابعاد مختلف وب سایت شهرداری تهران از نظر اهمیت برای شهروندان می باشیم. یعنی از نظر شهروندان قابلیت استفاده، کیفیت اطلاعات و تعامل خدمات وب سایت شهرداری تهران دارای چه اولویتی است.

۱.۶. فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی

آیا شهروندانی که از خدمات الکترونیک شهرداری تهران استفاده می کنند از این خدمات رضایت دارند؟

فرضیه اول

« قابلیت استفاده از خدمات الکترونیکی شهرداری تهران از منظر شهروندان رضایت بخش است ».

فرضیه دوم

« کیفیت اطلاعات وب سایت شهرداری تهران از منظر شهروندان رضایتبخش است ».

فرضیه سوم

« تعامل خدمات وب سایت شهرداری تهران از منظر شهروندان رضایت بخش است ».

۱.۷. قلمرو تحقیق

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش:

- شهروندانی که حداقل یک مرتبه شخصاً از طریق وب سایت شهرداری تهران خدمات الکترونیک دریافت کرده اند.
 - کارکنان شهرداری تهران که با این وب سایت سروکار دارند.
 - و دانشجویانی که از این وب سایت دیدار نموده و از خدمات آن بهره برده اند، می باشد.
- ۱- قلمرو موضوعی:

مباحث مربوط به کیفیت خدمات الکترونیک، ابعاد مختلف آن و مدل های سنجش کیفیت خدمات الکترونیک؛ همچنین رضایت مشتریان (کاربران) و مدل های ارزیابی رضایت آن ها مورد بررسی قرار می گیرد.

۲- قلمرو مکانی :

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش «کلیه شهروندانی هستند که حداقل یک مرتبه شخصاً از طریق وب سایت شهرداری تهران خدمات الکترونیک دریافت کرده اند». سازمان مورد مطالعه این پژوهش شهرداری تهران می باشد.

۳- قلمرو زمانی:

قلمرو زمانی این تحقیق پاییز و زمستان سال ۱۳۹۰ می باشد.

۱.۸. کلید واژه ها:

دولت الکترونیک: به زبان ساده عبارت است از ارتباط بین دولت و شهروندان آن به وسیله رایانه ها و پیشخوان های مجهز به وب (اوانس، ۲۰۰۶).

رضایت از خدمات الکترونیک: رضایت از خدمات الکترونیک را می توان به عنوان خرسندی یک مصرف کننده با عطف به تجارب خرید قبلی او با یک وب سایت خرده فروشی محور معین تعریف نمود (لی، ۲۰۰۹). رضایت در این پژوهش به این معناست که خدمات ارائه شده از طریق وب سایت شهرداری تهران از کیفیت مطلوبی برخوردار است.

خدمات الکترونیک: شامل استفاده از تکنولوژی های اطلاعاتی و اینترنت برای توانمندسازی، بهبود، ارتقا، تغییر یا اختراع یک فرآیند یا سیستم تجاری برای انجام وظایف، حل مشکلات، هدایت معاملات یا خلق ارزش برای مشتریان موجود یا بالقوه (بناروک، ۲۰۱۰).

۱.۹. خلاصه فصل

در این فصل کلیات تحقیق بیان گردید. بدین منظور پس از بیان مسئله و ضرورت و اهمیت تحقیق، اهداف، سؤالات و فرضیات تحقیق بیان شد. سپس قلمرو موضوعی، مکانی و زمانی تحقیق به طور اجمالی بیان شد و در نهایت واژگان کلیدی تحقیق تعریف گردید.