



دانشگاه سیستان و بلوچستان

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات
گرایش کسب و کار الکترونیکی

عنوان:

تحلیلی بر میزان رضایت کاربران از وب گاه های دولتی در استاندارداری خراسان جنوبی

استاد راهنما:

دکتر نورمحمد یعقوبی

استاد مشاور:

مهندس هادی اسمعیلی

تحقیق و نگارش:

فهمیه قاسمی اوجان

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

شهریور ۹۲

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان **تحلیلی بر میزان رضایت کاربران از وب گاه های دولتی در استانداری خراسان جنوبی** قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات توسط دانشجو **فهیمة قاسمی اوجان** با راهنمایی استاد پایان نامه **دکتر نورمحمد یعقوبی** تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

فهیمة قاسمی اوجان

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب فهیمه قاسمی اوجان تعهد می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: فهیمه قاسمی اوجان

امضاء

چکیده

دولت ها در سرتاسر جهان در حال استقبال از انقلاب دیجیتال به منظور ارتقا خدمات به شهروندان خود هستند. وب سایت های دولتی و دولت الکترونیک به کاربرد اینترنت و شبکه گسترده جهانی در ارائه کارآمد و مؤثر خدمات و اطلاعات به شهروندان اشاره دارد. با این حال توسعه کیفیت خدمات و سیستم های تحویل اثربخش برای رضایت شهروندان یکی از مهم ترین جنبه های دولت الکترونیک هستند بنابراین افزایش اثربخشی خدمات دولت الکترونیک با هزینه های مقرون به صرفه برای رضایت بیشتر شهروندان یکی از بحث های جالب توجه بوده است. هدف در این پژوهش بررسی و شناسایی شاخص ها و گویه های ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی با استفاده از تکنیک دلفی، بررسی روابط میان شاخص ها و گویه های شناخته شده و بررسی میزان تاثیر هر یک از شاخص های شناخته شده در رضایت کاربران از خدمات وب سایت های دولتی و رتبه بندی آنها در استانداری خراسان جنوبی می باشد. به منظور شناسایی این عوامل، با بررسی مطالعات قبلی در زمینه رضایت کاربران از وب سایت های دولتی، عوامل مورد نظر شناسایی شدند. نمونه مورد بررسی ۲۵ نفر از کارکنان (مدیران بخش ها) استانداری خراسان جنوبی می باشد. تحقیق حاضر از نوع توصیفی- پیمایشی بوده و از ابزار پرسشنامه جهت جمع آوری داده ها استفاده شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون الفای کورنباخ ۰,۸۷، بدست آمد که نشان از پایایی قابل قبول آن است. یافته های تحقیق نشان داد که هشت شاخص اصلی (رابط کاربری، زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، امنیت، محتوا، به روز رسانی، دسترس پذیری، مدیریت مخاطب و پاسداشت خط و زبان فارسی) در ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی با استفاده از تکنیک دلفی موثرند و تمامی این شاخص ها باعث افزایش رضایت کاربران از خدمات وب سایت های دولتی می شوند به گونه ای که به روز رسانی، دسترس پذیری، مدیریت مخاطب بیشترین تاثیر را در این زمینه دارند.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیک، وب سایت دولتی، رضایت شهروندان، روش دلفی.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- مساله تحقیق
۵	۳-۱- ضرورت انجام تحقیق
۶	۴-۱- اهداف تحقیق
۶	۵-۱- سوالات تحقیق
۷	۶-۱- فرضیات تحقیق
۸	۷-۱- ساختار کلی
۱۰	۷-۱- قلمرو تحقیق
۱۰	۱-۷-۱- قلمرو مکانی
۱۰	۲-۷-۱- قلمرو زمانی
۱۰	۸-۱- واژگان تخصصی تحقیق
۱۲	فصل دوم: پیشینه تحقیق
۱۳	۱-۲- مقدمه
۱۳	۲-۲- دولت الکترونیک
۱۳	۱-۲-۲- ماهیت دولت الکترونیک
۱۴	۲-۲-۲- تعاریف دولت الکترونیک
۱۵	۳-۲-۲- اهداف دولت الکترونیک
۱۵	۴-۲-۲- پورتال ملی وب
۱۷	۵-۲-۲- خدمات دولت الکترونیک
۱۷	۶-۲-۲- انواع خدمات دولت الکترونیک
۱۸	۱-۶-۲-۲- کیفیت خدمات دولت الکترونیک
۱۹	۷-۲-۲- شهروند الکترونیک

۱۹	۸-۲-۲-رضایت شهروندان از خدمات دولت الکترونیک
۲۰	۹-۲-۲-پیشینه برخی مطالعات در زمینه کیفیت خدمات الکترونیک
۲۰	۱-۹-۲-۲-در خارج از کشور
۲۲	۲-۹-۲-۲-در داخل کشور
۲۲	۳-۲-بخش دوم:رضایت کاربران از وب گاه‌های دولتی
۲۲	۱-۳-۲-تعریف وب گاه
۲۳	۲-۳-۲-انواع وب گاه
۲۴	۳-۳-۲-وب سنجی
۲۴	۴-۳-۲-رضایت کاربر
۲۶	۵-۳-۲-کیفیت وب سایت
۲۶	۶-۳-۲-مدل های ارزیابی رضایت کاربران
۲۷	۷-۳-۲-رضایت کاربر از دولت الکترونیک
۲۹	۸-۳-۲-مدل های ارزیابی وب گاه دولتی
۲۹	۱-۸-۳-۲-مدل ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک
۳۱	۲-۸-۳-۲-مدل ارزیابی کیفیت وب گاه های دولتی
۳۲	۳-۸-۳-۲-مدلی ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک از پورتال های دولتی
۳۳	۴-۸-۳-۲-مدل کیفیت خدمات پورتال های عمومی
۳۴	۵-۸-۳-۲-مدل به کارگیری مدیریت دانش در ارزیابی پورتال های دولت الکترونیک
۳۵	۹-۳-۲-پیشینه مطالعات انجام شده در زمینه ارزیابی وب گاه دولتی
۳۵	۱-۹-۳-۲-مطالعات خارجی
۴۱	۲-۹-۳-۲-مطالعات داخلی
۴۴	۱۰-۳-۲-بخش سوم:مدل نظری پژوهش
۴۴	۱-۱۰-۳-۲-تشریح عوامل مرتبط با ارزیابی رضایت کاربران از وب گاه های دولتی
۵۰	۲-۱۰-۳-۲-مدل تحقیق
۵۱	خلاصه فصل دوم

۵۲	فصل سوم: روش تحقیق
۵۳	۱-۳- مقدمه
۵۳	۲-۳- نوع و ویژگی‌های تحقیق
۵۳	۳-۳- جامعه و نمونه تحقیق
۵۴	۴-۳- روش‌ها و ابزار گردآوری اطلاعات
۵۴	۵-۳- روایی و پایایی
۵۵	۱-۵-۳- روایی
۵۵	۲-۵-۳- پایایی
۵۶	۶-۳- مراحل انجام تحقیق
۵۶	۱-۶-۳- شناسایی شاخص‌ها و گویه‌های ارزیابی رضایت کاربران از خدمات وب سایت های دولتی
۵۶	۲-۶-۳- مروری بر روش دلفی
۵۸	۳-۶-۳- فرایند دلفی
۵۹	۱-۳-۶-۳- فعالیت قبل از شروع
۵۹	۲-۳-۶-۳- مرحله اول
۶۰	۳-۳-۶-۳- مرحله دوم
۶۰	۴-۳-۶-۳- مرحله سوم
۶۱	۵-۳-۶-۳- مرحله چهارم
۶۱	۶-۳-۶-۳- تصمیم و تصویب
۶۱	۴-۶-۳- بررسی روابط میان شاخص‌های شناسایی شده
۶۱	۵-۶-۳- بررسی میزان تاثیر هر یک از شاخص‌های شناسایی شده ارزیابی رضایت کاربران از خدمات وب سایت های دولتی در رضایت کاربران
۶۲	۷-۳- نرم افزارهای مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۲	خلاصه فصل سوم

۶۴	فصل چهارم
۶۵	۱-۴- مقدمه
۶۵	۲-۴- تحلیل توصیفی داده ها
۶۶	۱-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ جنسیت
۶۶	۲-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ تحصیلات
۶۷	۳-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ سابقه خدمت
۶۸	۳-۴- شاخص ها و گویه های موثر در ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی (دولت الکترونیک)
۶۸	۱-۳-۴- اجرای روش دلفی جهت تعیین شاخص ها و گویه های ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی (دولت الکترونیک)
۶۸	۱-۱-۳-۴- انتخاب خبرگان و تشریح مسئله برای آنها
۶۸	۲-۱-۳-۴- استخراج و تبیین مولفه های پیشنهادی
۶۸	۳-۱-۳-۴- مرحله اول روش دلفی
۶۸	۱-۳-۱-۳-۴- شمارش پاسخ های مرحله اول
۷۳	۴-۱-۳-۴- تصمیم و تصویب در ارتباط با شاخص ها و گویه ها موثر در رضایت کاربران از وب سایت های دولتی (دولت الکترونیک) بر اساس روش دلفی
۷۳	۴-۴- آمار استنباطی پژوهش و آزمون فرضیات پژوهش
۷۳	۱-۴-۴- آزمون همبستگی متغیرهای تحقیق
۷۵	۲-۴-۴- تعیین و تبیین فرضیه های تحقیق
۷۵	۱-۲-۴-۴- آزمون فرضیه اول
۷۶	۲-۲-۴-۴- آزمون فرضیه دوم
۷۸	۳-۲-۴-۴- آزمون فرضیه سوم
۷۹	۴-۲-۴-۴- آزمون فرضیه چهارم
۸۰	۵-۲-۴-۴- آزمون فرضیه پنجم
۸۲	۶-۲-۴-۴- آزمون فرضیه ششم

۸۳	۴-۴-۲-۷-آزمون فرضیه هفتم
۸۵	۴-۴-۲-۸-آزمون فرضیه هشتم
۸۷	۴-۴-۳-آزمون فریدمن
۹۰	خلاصه فصل چهارم
۹۱	خلاصه فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۹۲	۵-۱-مقدمه
۹۳	۵-۲-پاسخ به سوالات تحقیق
۹۳	۵-۲-۱-پاسخ به سوال اول
۹۴	۵-۲-۲-پاسخ به سوال دوم
۹۴	۵-۲-۳-پاسخ به سوال سوم
۹۶	۵-۳-بحث در نتایج تحقیق
۱۰۱	۵-۴-پیشنهادات تحقیق
۱۰۱	۵-۴-۱-پیشنهادات برگرفته از یافته‌های تحقیق
۱۰۳	۵-۴-۲-پیشنهاداتی برای محققین آینده
۱۰۳	۵-۵-محدودیت‌های تحقیق
۱۰۴	خلاصه فصل پنجم
۱۰۵	فهرست منابع
۱۰۶	منابع فارسی
۱۰۹	منابع انگلیسی
۱۱۸	پیوست‌ها
۱۱۹	پیوست الف: پرسشنامه‌های تحقیق
۱۱۹	الف-۱) پرسشنامه شماره ۱
۱۲۴	الف-۲) پرسشنامه شماره ۲

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۵	جدول ۱-۲. انواع خدمات الکترونیکی موجود در ایران
۱۶	جدول ۲-۲. تعاریف خدمات الکترونیک
۲۰	جدول ۲-۳. پیشینه برخی مطالعات در زمینه کیفیت خدمات الکترونیک
۲۱	جدول ۲-۴. پیشینه برخی مطالعات در زمینه کیفیت خدمات الکترونیک در داخل کشور
۲۶	جدول ۲-۵. مدل های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی
۴۰	جدول ۲-۶. پیشینه مطالعات خارجی انجام شده در زمینه رضایت شهروندان از خدمات دولت الکترونیک
۴۷	جدول ۲-۷. شاخص ها و گویه های ارزیابی رضایت کاربران از وب گاه های دولتی
۵۵	جدول ۳-۲. ضریب الفای کورنباخ به تفکیک هر شاخص
۶۴	جدول ۴-۱. نتایج حاصل از شمارش پاسخ های پرسشنامه های ۱ در مرحله اول
۷۱	جدول ۴-۲. آزمون همبستگی میان شاخص های ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی
۷۲	جدول ۴-۳. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص رابط کاربری خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
۷۳	جدول ۴-۴. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص رابط کاربری خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
۷۴	جدول ۴-۵. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
۷۴	جدول ۴-۶. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
۷۵	جدول ۴-۷. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص امنیت خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی

- ۷۶ جدول ۴-۸. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص امنیت خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۷۶ جدول ۴-۹. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص محتوای خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۷۷ جدول ۴-۱۰. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص محتوای خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۷۸ جدول ۴-۱۱. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص به روز رسانی خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۷۸ جدول ۴-۱۲. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص به روز رسانی وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۷۹ جدول ۴-۱۳. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص دسترس پذیری خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۸۰ جدول ۴-۱۴. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص دسترس پذیری وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۸۱ جدول ۴-۱۵. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص مدیریت مخاطب خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۸۱ جدول ۴-۱۶. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص مدیریت مخاطب وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۸۲ جدول ۴-۱۷. نتایج آزمون مقایسه زوجی شاخص پاسداری خط و زبان فارسی خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۸۳ جدول ۴-۱۸. مقایسه زوجی میان گویه های شاخص پاسداری خط و زبان فارسی وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی و افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی
- ۸۴ جدول ۴-۱۹. آزمون فریدمن برای اولویت بندی شاخص های ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی
- ۸۵ جدول ۴-۲۰. رتبه بندی گویه ها

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶۳	نمودار ۴-۱. بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ جنسیت
۶۳	نمودار ۴-۲. بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ تحصیلات
۶۴	نمودار ۴-۳. بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ سابقه خدمت
۸۵	نمودار ۴-۶. اولویت بندی شاخص‌های ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۹	شکل ۱-۱. ساختار کلی تحقیق
۱۵	شکل ۱-۲. مدل تحویل خدمات دولت الکترونیک در ایران
۲۷	شکل ۲-۲. مدل رضایت کاربر از خدمات دولت الکترونیک
۲۹	شکل ۲-۳. مدل مفهومی کیفیت خدمات دولت الکترونیک
۳۰	شکل ۲-۴. مدل ارزیابی کیفیت وب گاه های دولتی
۳۱	شکل ۲-۵. مدل ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک از پورتال های دولتی
۳۳	شکل ۲-۶. مدل ارزیابی رضایت کاربران از کیفیت خدمات پورتال عمومی
۳۴	شکل ۲-۷. مدل به کارگیری مدیریت دانش در ارزیابی پورتال های دولت الکترونیک
۵۶	شکل ۳-۱. مراحل اجرای روش دلفی فازی
۶۹	شکل ۴-۱. مدل نهایی پژوهش

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در عرصه‌های مختلف اقتصادی و بازرگانی، تأثیرهای شگرف این پدیده را بیش از پیش نمایان ساخته‌است. رشد و گسترش روز افزون فناوری اطلاعات، انقلابی را در ابعاد مختلف زندگی انسان‌ها و عملکرد سازمان‌ها ایجاد کرده‌است. یکی از مهمترین فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین پیش روی جوامع قرار داده‌است، امکان مهندسی مجدد معماری دولت است. استفاده از مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات در فرایند حکمرانی، موجب پیدایش واقعیتی به نام "دولت الکترونیکی" شده است. بنابراین از لحاظ مفهومی، دولت الکترونیکی عاملی برای بهبود اساسی عملکرد دولت به صورت جهش به یک سطح جدید عملکرد، نه بهبود تدریجی عملکرد است (احمد سرداری، ۱۳۸۸).

دولت الکترونیک دارای جنبه‌های گوناگونی از قبیل اجتماعی، فنی، اقتصادی، سیاسی و اداری می‌باشد. با این حال بسیاری از مفاهیم حاکم بر دولت الکترونیک برگرفته از دیدگاه فنی و ترکیبی از دیدگاه‌های اجتماعی، اقتصادی و عمومی است. با این حال، همه این تعاریف در جستجوی مفهومی واحد و منحصر به فرد از سیستم‌های دولت الکترونیک با استفاده از اطلاعات و فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان می‌باشد (Shareef et al., 2011). به عبارتی دیگر دولت الکترونیک حالتی از عملیات دولتی کارآمد و متحد با استفاده از فناوری اطلاعات مدرن در نحوه مدیریت و کارکردهای خدماتی می‌باشد (Liu and Hu, 2012).

امروزه در کشورهای مختلف و از جمله ایران، دولتمردان و مدیران مشتاق به ایجاد سیستم‌های اثربخش با هدف خدمت رسانی به مردم و ابرار جوع هایشان می‌باشند. یکی از مهمترین و مشترک ترین فرآیندها در ساختارهای مختلف معرفی شده برای بررسی، میزان دسترسی به این اهداف، سنجش اثربخشی می باشد، و میتوان ادعا کرد اثربخشی یکی از مهمترین اولویتهای دست اندرکاران مدیریت در جهان می‌باشد. یکی از اهداف اصلی مدیران جهت سنجش اثربخشی در سازمان‌ها، ارزیابی خدمات وب سایت های دولتی در جهت افزایش رضایت کاربران می‌باشد. رضایت بالاتر کاربر باعث ایجاد نگرش مثبتی نسبت به سیستم های اطلاعاتی

میشود و استفاده‌ی واقعی از سیستم را توسط آنها افزایش می‌دهد و با افزایش استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی اهداف سیستم پژوهشگر شده و موفق می‌شود (الهی و نامداران، ۱۳۸۹).

در این تحقیق سعی شده است با مرور تحقیقات پیشین، مجموعه‌ای از شاخص‌ها و گویه‌های مطرح شده در ارزیابی وب سایت‌های دولتی را استخراج کرده و مدلی جامع را پیشنهاد داد. در این پژوهش شاخص‌ها و گویه‌های مطرح شده در ارزیابی وب سایت‌های دولتی (دولت الکترونیک) در استانداری خراسان جنوبی با تکنیک دلفی، شناسایی می‌شود و با سپس روابط میان آنها و میزان تاثیر هر یک در رضایت کاربران (رتبه بندی) محاسبه می‌گردد به گونه‌ای که بتوان از آن به عنوان چهارچوبی برای رضایت کاربران از خدمات دولت الکترونیک استفاده نمود.

به طور خلاصه چهارچوب کلی پایان‌نامه حاضر به این ترتیب است که در فصل اول کلیات و طرح تحقیق ارائه می‌شود. در فصل دوم، علاوه بر ارائه پیشینه تحقیقات انجام شده، مبانی نظری پیرامون موضوع تحقیق در سه بخش اصلی بررسی می‌شود؛ دولت الکترونیک، رضایت کاربران از وب گاه‌های دولتی و مدل اولیه پژوهش. در فصل سوم در مورد روش‌شناسی تحقیق (متدولوژی) بحث می‌شود. در این فصل علاوه بر روش‌های جمع‌آوری اطلاعات، جامعه و نمونه‌های آماری، ابزارهای تجزیه و تحلیل داده‌ها و...، روش دلفی به کار گرفته شده نیز با جزئیات توضیح داده می‌شود. در فصل چهارم، داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده مورد ارزیابی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج به دست آمده از اعمال روش دلفی ارائه شده در فصل سوم، در قالب شناسایی شاخص‌ها و گویه‌های ارزیابی وب سایت‌های دولتی مطرح می‌شود و بررسی روابط میان آنها و میزان تاثیر هر یک در رضایت کاربران نیز ارائه می‌شود. در فصل پنجم و انتهایی، علاوه بر نتیجه‌گیری و بحث در مورد نتایج تحقیق، پیشنهاداتی در قالب پیشنهادات برگرفته از تحقیق و پیشنهاداتی برای محققین آینده ارائه می‌شود.

۱-۲- مسأله تحقیق

فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در تسهیل ارتباطات دولتی ایفا می‌کند. علاوه بر این اتخاذ فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی راهی برای برقراری ارتباط میان آنها محسوب می‌شود. در حقیقت استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در دولت موجب تعامل شهروندان با دولت و انجام وظایف عملیاتی و رواج دولت خواهد شد. دستیابی به این هدف نیازمند به اشتراک گذاشتن دانش و اطلاعات برای مدیریت موثر ارائه خدمات دولتی به شهروندان است (Chun et al., 2012).

اجرای دولت الکترونیک منجر به بهبود فرآیند درون سازمانی، کسب بهره‌وری و خدمات عمومی بهتر، مدیریت صحیح و تحول فرآیندها می‌شود (Irani et al., 2007).

مطالعات قبلی نشان می‌دهد که بین ۶۰ تا ۸۰ درصد پروژه‌های دولت الکترونیک به طریقی شکست می‌خورد. این شکست شامل زیان‌های اقتصادی، فرصت‌های ازدست‌رفته برای افزایش اثربخشی، عدم دستیابی به نتایج راهبردی هدفمند، نارضایتی مشتری و تضعیف تلاش است. همچنین شکست ممکن است با تاخیر در ارائه خدمات، هزینه‌های تورمی، عملکرد نامناسب، و ازدست‌دادن منابع همراه باشد (Sultan et al., 2012).

همچنین مطالعات پیشین نشان می‌دهد که پذیرش شهروندان از خدمات دولت الکترونیک در بسیاری از کشورها رضایت‌بخش نیست (Carter and Weerakkody, 2008; Irani et al, 2011) چراکه مطالعات انجام شده در زمینه دولت الکترونیک، ارزیابی وب سایت‌های دولتی و کیفیت خدمات را کمتر در زمینه ارضای نیازهای شهروندان در نظر می‌گیرد، بنابراین اهمیت ارزیابی وب سایت‌های دولتی (دولت الکترونیک) و نیز ارتباط دولت با شهروندان به یکی از نگرانی‌های گسترده در زمینه دولت الکترونیک در سال‌های اخیر مبدل شده است (Alanezi et al., 2011).

با این حال پیاده‌سازی و توسعه دولت الکترونیک نیازمند راهبردها و شیوه‌های خاصی است تا علاوه بر ایجاد اولویت بندی فرآیندها، قابلیت‌های الکترونیکی موثر بر دولت را نیز شناسائی نماید. علاوه بر این هر برنامه دولت الکترونیک نیازمند دریافت بازخورد و ایده‌های خلاقانه از شهروندان و افراد ناراضی از دریافت خدمات است، تا از طریق آن برچالش‌ها و سطح تغییرات نهادی چیره شده و موفقیت در زمینه دولت الکترونیک فراهم شود (Irani et al., 2012). در زمینه پیاده‌سازی و توسعه موفق دولت الکترونیک، ارزیابی کیفیت وب سایت‌های دولتی بسیار مهم و ضروری است زیرا عاملی برای رضایت کاربران و هم عدم رضایت آنهاست. رضایت کاربران یک ساختار مهم است، زیرا مربوط است به یک برنامه دیگر مرتبط با متغیرهای مهم در تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و طراحی آنها (Muyille, 2004).

موارد بیان شده، موجب پایه‌گذاری سامانه الکترونیک ارتباط مردم و دولت "سامد" در دولت نهم (بهمن ماه ۱۳۸۵) و مجموعه معاونت اجرایی ریاست جمهوری گردید تا نظارتی موثر بر کلیه فرایندهای رسیدگی به مطالبات مردمی در جهت افزایش رضایتمندی عمومی از نظام اجرایی تحقق یابد و به منظور تحقق هر چه بهتر این هدف لزوم انجام پژوهش و تحقیقات موثر در راستای شناسایی عوامل و شاخص‌های تاثیرگذار ارزیابی این سامانه‌ها و همچنین تاثیر این عوامل بر میزان رضایت کاربران از این سامانه‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

شهروندان به عنوان مشتریان برای خدمات دولت الکترونیک در نظر گرفته می‌شوند. کیفیت از جمله عواملی است که بر روی سیستم اطلاعاتی و خدمات مورد استفاده توسط ذی‌نفعان موثر است. تلاش دولت الکترونیک با هدف افزایش بهره‌وری سازمان‌های دولتی، پاسخگویی بهتر و افزایش کیفیت خدمات ارائه شده یا ایجاد خدمات جدید برای شهروندان می‌باشد (Saha et al., 2012). فناوری اطلاعات و ارتباطات مدرن به عنوان یک راه حل برای مشکلات مرتبط با نارضایتی از عملکرد دولت الکترونیک در نظر گرفته می‌شود (Kim et al., 2009). این تلاش‌ها به منظور افزایش آسایش، آشنایی شهروندان و دستیابی آنها به فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز نقش مهم اینترنت در زندگی شخصی به خصوص در بخش‌های تجاری می‌باشد (Ebrahim and Irani., 2005). این امر زمانی تحقیق می‌یابد که رابطه میان شهروندان به صورت معنی دار در نظر گرفته شود و دیدگاه شهروندان از خدمات ارائه شده، به منظور بهبود خدمات دولت الکترونیک قابل اندازه‌گیری باشد (Irani et al., 2008).

کشورهای در حال توسعه در میان سایر کشورها، در جستجوی بهبود عملکرد خدمات دولتی و افزایش مشارکت شهروندان در سیستم‌های عمومی از طریق برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات در ادارات دولتی با استفاده از دولت الکترونیک می‌باشند. با این حال پیاده‌سازی دولت الکترونیک، چشم‌انداز، مأموریت روشن و اهداف توسعه بلوغ خدمات یک سرمایه‌گذاری بزرگ محسوب می‌شود. این سرمایه‌گذاری زمانی توجیه می‌شود که پتانسیل کاملی از دولت الکترونیک را پیدا کنیم. هدف نهایی از دولت الکترونیک بهبود کیفیت خدمات دولتی، تحقق بخشیدن به مزایای استفاده کامل از فناوری اطلاعات و ارتباطات در ادارات دولتی است (Shareef et al., 2010).

علاوه بر مطالب گفته شده، وب سایت‌های دولتی، شهروندان را برای انجام امور خود و جلوگیری از سردرگمی آنها در تعامل با بخش‌های مختلف وب سایت به درستی راهنمایی نمی‌کنند (Shareghi najar, 2010). با توجه به این امر که امروز دولت‌ها در تلاشند تا با تکیه بر فن آوری جدید اطلاعاتی و ارتباطی، روش‌های حکومتی خود را به گونه‌ای تغییر دهند که رسالت پاسخگویی به مردم را در کمترین زمان، بهترین کیفیت و با

کمترین هزینه به انجام رسانند، ارزیابی وب سایت های دولتی و بررسی نقش و تاثیر آنها در میزان رضایت کاربران ضرورت پیدا می کند.

بنا به آنچه بیان شد شناسایی شاخص ها و گویه های ارزیابی وب سایت های دولتی به گونه ای که بتوان از نتایج بدست آمده به عنوان چهارچوبی بهبود وضعیت رضایت شهروندان از وب سایت های دولتی استفاده نمود، ضرورت انجام این تحقیق می باشد و همچنین، با ارایه پیشنهادات کاربردی در این زمینه می توان به دغدغه های سازمان های برای ارایه خدمات دولتی از طریق الکترونیکی به شهروندان و جلب رضایت آنها کمک نمود.

۴-۱- اهداف تحقیق

اهداف تحقیق حاضر را می توان در موارد زیر بیان نمود:

۱. بررسی و شناسایی شاخص ها و گویه های ارزیابی رضایت کاربران از وب سایت های دولتی با استفاده از تکنیک دلفی در استانداری خراسان جنوبی.
۲. بررسی روابط میان شاخص ها و گویه های شناخته شده در زمینه رضایت کاربران از وب سایت های دولتی در استانداری خراسان رضوی.
۳. بررسی میزان تاثیر هر یک از شاخص های شناخته شده در رضایت کاربران از خدمات وب سایت های دولتی و رتبه بندی آنها.

۵-۱- سوالات تحقیق

در تحقیقاتی که محقق به دنبال یافتن چستی پدیده ها است و یا نظر افراد را در مورد پدیده ای جستجو می نماید، بایستی به طرح سوال اقدام کرد و در مواردی که می خواهد درباره رابطه علت و معلولی و یا همبستگی بین دو یا چند پدیده مشخص تحقیق کند، باید از فرضیه استفاده نماید (رضوانی، ۱۳۸۹). تحقیق حاضر به دنبال پاسخگویی به سوالات زیر است:

سوالات اصلی پژوهش:

۱. شاخص های ارزیابی رضایت کاربران از خدمات وب سایت های دولتی در استانداری خراسان جنوبی کدامند؟