

Designing a Model for E-government Services Quality Assessment for Iranian Public Organizations

Farhad Ghalehdar

Department of Management, Bo.c., Islamic Azad
University, Borujerd, Iran.

Dariush Bodaghi *

Department of Management, Bo.c., Islamic Azad
University, Borujerd, Iran.

Mohammad Taheri
Roozbahani

Department of Management, Bo.c., Islamic Azad
University, Borujerd, Iran.

Abstract

The aim of this study was to design a model for measuring the quality of e-government services in Iranian government organizations using a qualitative method based on theme analysis. This research is a qualitative research in the field of paradigm (model) inductive. In the present study, semi-structured interviews were used as data collection tools and the themes, sub-themes and main themes were analyzed using primary codes. In this study, purposeful sampling was used to select the sample. Based on the principle of theoretical adequacy, in the present study, using 20 important interviews, it was achieved that the primary codes, themes, sub-themes and main themes were presented separately for each question. Again, all sub-themes should be combined in terms of contextual, interactive, and consequential aspects, and a more abstract and general model derived from the main research question should be extracted. Then, a qualitative research model was designed. For validity, the internal agreement coefficient and the reliability method of agreement between two coders were used. Results in the form of e-government service quality measurement model including key factors (trust, citizen support, reliability, efficiency), intervention (moderate and low growth of e-services, lack of infrastructure) and results (individual results, organizational results, socio-biological results Peripheral) was shown.

Keywords: e-Service Quality, e-Government, Iranian Government Organizations, CivilRegistration Organization

How to Cite: Ghalehdar,F , Bodaghi,D and Taheri Roozbahani,M . (2026). Designing a Model for E-government Services Quality Assessment for Iranian Public Organizations. Journal of Intelligent Strategic Management .5(3), 465-498.
doi: 10.87453/bumara.2026.373601.4101



Intelligent Strategic Management (JISM) in Development and Evolution is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

© Authors

* Corresponding Author: darioushbodaghi@iau.ac.ir

Original Research

Received: 2026/03/31

Review: 2026/05/03

Accepted: 2026/06/15

eISSN: 2891-4128

طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک در سازمان های دولتی ایران

فرهاد قلعه دار

گروه مدیریت، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران.

داریوش بداغی *

گروه مدیریت، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران.

محمد طاهری روزبهانی

گروه مدیریت، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران.

چکیده

هدف این پژوهش شناسایی ابعاد و مؤلفه های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت الکترونیک در سازمان های دولتی ایران با مطالعه ی موردی سازمان ثبت احوال کشور است. انتخاب این سازمان به دلیل نقش بنیادی آن در تحقق دولت الکترونیک، گستردگی تعاملاتش با شهروندان و برخورداری از پایگاه داده های ملی هویتی است که آن را به یکی از ارکان اصلی حکمرانی داده محور در کشور تبدیل کرده است. پژوهش حاضر از نوع کیفی بوده و با بهره گیری از رویکرد تحلیل تم (Thematic Analysis) و راهنمای شش مرحله ای براون و کلارک (۲۰۰۶) انجام گرفته است. در این فرایند، ابتدا مصاحبه های نیمه ساختاریافته با ۲۰ نفر از خبرگان و کارشناسان فناوری اطلاعات سازمان ثبت احوال کشور صورت گرفت. سپس داده ها در چند مرحله کدگذاری (باز، گزینشی و محوری) و تم های اصلی و فرعی استخراج شدند. بررسی روایی از طریق بازبینی همکاران و پایایی با روش بازآزمون انجام گرفت تا از دقت و ثبات نتایج اطمینان حاصل شود.

یافته ها نشان داد که کیفیت خدمات دولت الکترونیک تحت تأثیر عواملی چون سهولت استفاده، اعتماد، پاسخگویی، تعامل پذیری و به روز بودن فناوری قرار دارد. این نتایج افزون بر غنای علمی، دارای کاربردهای سیاستی مهمی نیز هستند؛ از جمله تدوین چارچوب های استاندارد برای سنجش کیفیت خدمات دستگاه های دولتی، طراحی سامانه های هوشمند کاربر محور و تقویت زیرساخت های اعتماد دیجیتال. توجه به این عوامل می تواند موجب افزایش اعتماد عمومی و کارایی سازمانی در نظام اداری ایران گردد.

کلیدواژه ها: کیفیت خدمات الکترونیک، دولت الکترونیک، سازمان های دولتی ایران، سازمان ثبت احوال

استناد به این مقاله: قلعه دار، فرهاد و بداغی، داریوش و طاهری روزبهانی، محمد. (۱۴۰۵). طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک در سازمان های دولتی ایران. مدیریت استراتژیک هوشمند، ۵(۳)، ۴۹۸-۴۶۵.



مدیریت استراتژیک هوشمند (JISM) در توسعه و تکامل تحت مجوز بین المللی کریتیو کامنز با شرایط انتساب-غیرتجاری ۴.۰ منتشر می شود.
© نویسندگان

* نویسنده مسئول: darioushbodaghi@iau.ac.ir

مقدمه

در پژوهش های علمی و یا اطلاعات شهرها، دولت الکترونیکی یکی از مهمترین موضوع هایی است و یکی از پایگاه های اصلی برای نوآوری در جوامع محسوب می شود (فیتکیویز و همکاران، ۲۰۱۶). دولت الکترونیک یک موضوع مهم در دو بخش خصوصی و عمومی است که پیاده سازی و اجرای آن مستلزم به کارگیری فناوری های نوین است. روند ارائه خدمات آنلاین به منظور افزایش دسترسی پذیری به خدمات دولتی و کاهش هزینه های سربار در سازمان های دولتی در تمام ابعاد امری مهم است. دولت الکترونیک با ارائه اطلاعات به صورت آنلاین و ارائه خدمات به عموم مردم یا شهروندان، بخش کسب و کار و دولت خود از جمله کارکنان ادارات و سازمان های در حال فعالیت است (جمعدار و رزمی، ۱۳۹۶).

در سال های اخیر، شاخص توسعه دولت الکترونیک (EGDI) در ایران روندی روبه رشد داشته است، به گونه ای که بر اساس گزارش ۲۰۲۴ سازمان ملل متحد، ایران با امتیاز ۰٫۶۷۱ در میان ۱۹۳ کشور، در رده کشورهای با سطح «بالا» قرار گرفته و نسبت به گزارش ۲۰۲۰، بیش از ۱۴ رتبه بهبود یافته است. همچنین در شاخص مشارکت الکترونیکی، کشور در جایگاه ۸۲ جهان قرار دارد که بیانگر افزایش تعاملات برخط میان دولت و شهروندان است. (دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد، ۲۰۲۴).

این پیشرفت نشان می دهد که توسعه دولت الکترونیک در ایران به مرحله ای رسیده است که ارزیابی کیفیت خدمات و بهبود تجربه شهروندی می تواند نقش تعیین کننده ای در کارایی، شفافیت و اعتمادسازی نظام اداری داشته باشد. از این رو بررسی کیفیت خدمات دولت الکترونیک در سازمان ثبت احوال، به عنوان یکی از نهادهای محوری ارائه دهنده خدمات دیجیتال هویتی، دارای اهمیت بنیادین در ارتقای حکمرانی داده محور کشور است. تحول دولت های الکترونیک از الگوی خدمات آنلاین به سمت مدل های تعامل پذیری داده محور در حال حرکت است که موجب افزایش شفافیت و پاسخگویی شده است. (کاستر و همکاران، ۲۰۱۹). سازمان ها و سیستم های اداری نظاره گر استفاده روزافزون سازمان ها از فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات و اطلاعات هستند. منافع دولت الکترونیک، از جمله افزایش سرعت و دسترسی بیشتر به اطلاعات و خدمات و بهبود ارتباطات منجر به افزایش کارایی و اثربخشی عملکرد دولت می گردد (دنگ، ۲۰۰۷).

¹ Fietkiewicz, A.

² Caster

ظهور اینترنت منجر به انقلاب می گردد به نحوی که افراد، سازمان ها و دولت وظایف خود را به خوبی و برای ایجاد تغییرات انجام می دهند (آلونه و همکاران، ۲۰۱۳). همچنین می توان دید که در سال های اخیر افزایش توصیه های سازمان های بین المللی، تشویق دولت ها به استفاده از فناوری های جدید، منجر به نوسازی دولت و بهبود شفافیت و خدماتی شده که به مردم ارائه می گردد (کمیسیون اروپایی، ۲۰۱۵) از سوی دیگر شتاب فناوری های هوش مصنوعی سبب تغییرات ساختاری در نحوه تصمیم گیری دولت ها شده و دولت هوشمند (Smart Government) را جایگزین دولت الکترونیکی سنتی کرده است. (میچل و ایوانز، ۲۰۲۱)

در کشورهایی با رشد فنی بالا، دولت های الکترونیکی از نقش صرفاً خدماتی فاصله گرفته و به نهادهای هدایت کننده ی نوآوری عمومی تبدیل شده اند. (کیم و همکاران، ۲۰۲۴). دولت الکترونیک سبب ارتقاء دموکراسی به وسیله بهبود مشارکت نمایندگان در تصمیم گیری سیاسی است. البته می بایست توجه داشت که رشد حوزه دولتی بهنگام ممکن است نیازمند یک ارزیابی مجدد برای مفاهیم سنتی در نقش شهروندان و روابط طبیعی دولت- شهروند باشد (لیپ، ۲۰۰۶). کیفیت خدمات ارائه شده توسط دولت الکترونیک روز به روز دارای جایگاه کلیدی تری در علم اداره امور عمومی می شود. اطمینان از سطح خدمات مناسب به عنوان پیش شرطی برای رضایت شهروندان و پیش نیازی برای پذیرش استفاده از فناوری اطلاعات در زندگی افراد می باشد. طراحی راهبردهای متمایل به کیفیت خدمات در علم اداره امور عمومی می تواند شکاف میان به کارگیری و استفاده از خدمات الکترونیک را پر نماید (کولسکا، ۲۰۰۹). سازمان ثبت احوال یکی ابزارهای کلیدی کشور در امور حاکمیتی و برنامه ریزی های کلان به شمار می رود. ثبت احوال به صورت یکپارچه و منسجم در جهان مربوط به قرن نوزدهم میلادی است. در ایران همزمان با نوسازی و مدرنیزاسیون و نیاز به شناسایی اتباع جهت ایجاد ارتش منظم، اخذ مالیات و... تاسیس ثبت احوال در دستور کار قرار گرفت. از این رو در جلسه مورخه ۳۰ آذر ۱۲۹۷ به تصویب هیات وزیران رسید و با صدور اولین شناسنامه برای دختری به نام فاطمه ایرانی در تاریخ ۳ دی ماه ۱۲۹۷ در تهران فعالیت خود را آغاز کرد. "سازمان ثبت احوال کشور" سازمانی با

¹ Alawneh, M.

² Mitchell & Evans

³ Kim.

⁴ Lips, S.

⁵ Colesca, N.

شخصیت حقوقی مستقل از لحاظ اداری، مالی، و اجرایی و از حیث تشکیلاتی در دولت وابسته به وزارت کشور است.

سازمان ثبت احوال تنها نهادی است که با در اختیار داشتن اسناد سجلی و هویتی تمام اتباع ایرانی می‌تواند نقش کلیدی و تاثیرگذار از جمله در تحقق دولت الکترونیک دارا می‌باشد. در سخنی کوتاه می‌توان گفت اکنون سازمان ثبت احوال یکی ابزارهای کلیدی کشور در امور حاکمیتی و برنامه‌ریزی‌های کلان به شمار می‌رود (سپندارند و همکاران، ۱۳۹۵).

مطالعات انجام شده نشان می‌دهد ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری توسط مقام معظم رهبری در زمینه کیفیت خدمات عبارتند از:

(۱) چابک سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم انداز

(۲) انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری

(۳) توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری

(۴) عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری
(۵) کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم انداز

(۶) توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.

در واقع سازمان ثبت احوال با ارائه "شماره ملی" در قالب کارت شناسایی ملی به عنوان کلید یکه و منحصر به فرد برای دسترسی به هویت افراد حقیقی، یکی از مهمترین گام‌ها را برای تحقق دولت الکترونیک در سالیان گذشته برداشته است. گام مهم بعدی در راستای تکمیل زیرساخت‌های لازم برای تحقق دولت الکترونیک که همان تعریف مفهوم "شهروند الکترونیکی" می‌باشد، با اجرای پروژه کارت شناسایی ملی هوشمند توسط سازمان ثبت احوال محقق گردید. مرور مطالعات در این زمینه نشان می‌دهد که هرچند در سطح جهانی، پژوهش‌های زیادی درباره کیفیت خدمات دولت الکترونیک صورت گرفته است، اما در ایران تمرکز محدودتری بر سازمان‌های هویتی و زیرساختی وجود داشته است.

بیشتر پژوهش‌های داخلی به سنجش رضایت کاربران از خدمات برخط یا مقایسه شاخص‌های کلی (مانند گزارش‌های سازمان ملل متحد) پرداخته‌اند، و کمتر به تحلیل کیفی عوامل مؤثر در کیفیت خدمات یک سازمان خاص در چارچوب دولت الکترونیک توجه کرده‌اند (مثلاً پژوهش‌های رضوی، ۱۳۹۸ و جمعدار، ۱۳۹۶).

از این رو، شکاف پژوهشی اصلی، نبود مدل جامع برای سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک در سازمان‌های متولی هویت ملی، مانند سازمان ثبت احوال کشور است. مقاله حاضر درصدد پر کردن این خلأ است و از حیث نظری سهمی در توسعه دانش دولت الکترونیک در ایران دارد. نوآوری این پژوهش در طراحی مدلی مبتنی بر تحلیل تم برای تبیین ابعاد کیفیت خدمات دولت الکترونیک است که بتواند مبنایی برای سیاست‌گذاری و ارتقاء رضایت شهروندان در سازمان‌های دولتی مشابه باشد.

در همین راستا بررسی و تعیین میزان رضایت شهروندان از خدمات دریافت شده از سازمان ثبت احوال در قالب دولت الکترونیکی و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده از دغدغه‌های اصلی پژوهش حاضر می‌باشد. بر اساس مطالب مطرح شده و با توجه نقش اساس سازمان ثبت احوال کشور در تحقق دولت الکترونیک و رضایت شهروندان اکنون سؤال اساسی این است که «مدل سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی ایران چگونه است؟»

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

دولت الکترونیک

در اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی، دولت‌ها با افزایش چشمگیر پیچیدگی‌های بوروکراتیک، رشد جمعیت شهری، و گسترش فناوری‌های اطلاعاتی روبه‌رو شدند. با ظهور شبکه جهانی وب (World Wide Web) در سال ۱۹۹۱ توسط «تیم برنرلی»، الگوی جدیدی برای تعامل انسان و اطلاعات پدید آمد. در این مقطع، سازمان‌های عمومی به تدریج دریافته‌اند که فناوری اطلاعات می‌تواند نه تنها ابزار پشتیبان، بلکه بستر اصلی ارائه خدمات دولتی با سرعت، شفافیت و پاسخ‌گویی بیشتر باشد (هیکس، ریچارد، ۲۰۰۶).

اصطلاح "دولت الکترونیک" برای اولین بار در سال ۱۹۹۳ در ایالات متحده برای بررسی عملکرد ملی ایالات متحده به شهرت رسید. دولت الکترونیک باهدف برقراری همکاری و ارتباط بین سیستم‌های گوناگون و یکپارچه سازی داده‌ها، تعامل و انتقال به وجود آمده است. دولت الکترونیکی با به کارگیری فناوری اطلاعات، به ویژه ارتباطات از راه دور،

برای فعال کردن و بهبود بهره وری خدمات دولتی و ارائه اطلاعات به شهروندان، کارکنان، کسب و کار و سازمان های دولتی ارائه شده است. سازمانهای دولتی در سراسر جهان در حال ارائه خدمات خود به صورت آنلاین و دسترس هستند. موفقیت دولت الکترونیکی مشروط به تمایل شهروندان به اتخاذ این خدمات مبتنی بر وب است (پارک، ۲۰۱۵).

نیاز به دولت الکترونیک از سه خلا اصلی سرچشمه گرفت:

کارایی پایین نظام اداری سنتی:

نظام بوروکراتیک کاغذی زمان بر و پرهزینه بود و در دهه های پایانی قرن بیستم، نارضایتی عمومی از ناهماهنگی ادارات و دوباره کاری ها به اوج رسید. این وضعیت به دولت ها نشان داد که «تحول دیجیتال» دیگر انتخاب نیست، بلکه ضرورت است.

افزایش تقاضا برای شفافیت و پاسخ گویی:

رسوایی های مالی دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ در بسیاری از کشورهای توسعه یافته، از جمله آمریکا و کشورهای اروپایی، باعث شکل گیری جنبش هایی برای دولت باز (Open Government) شد. در این فضا، دیجیتالی سازی به عنوان راهکاری برای دسترسی آزاد شهروندان به اطلاعات و فرآیند تصمیم گیری عمومی مطرح شد.

رشد فناوری اطلاعات و انقلاب اینترنت:

با گسترش اینترنت و تلفن های هوشمند در دهه ۲۰۰۰، شهروندان به خدمات خصوصی سریع و شخصی سازی شده عادت کردند. این تغییر فرهنگی باعث شد مردم انتظار مشابهی از نهادهای دولتی پیدا کنند — یعنی خدمات دولتی هم باید مانند خدمات بانکی یا فروش آنلاین، ساده، ۲۴ ساعته و بدون مراجعه حضوری باشد (بانک جهانی، ۲۰۱۶).

در دهه ۲۰۱۰، مفهوم دولت الکترونیک از سطح فناوری محور به سطح شهروند-محور و داده-محور تکامل یافت. اکنون جهان به سمت Smart و Digital Government و Governance در حرکت است، جایی که مشارکت شهروند در تصمیم سازی دیجیتال نیز ممکن می شود (سازمان ملل متحد، ۲۰۲۲).

به طور خلاصه، دولت الکترونیک پاسخی بود به نیاز بشر برای کارایی، شفافیت، و عدالت اداری در عصر اطلاعات. این تحول از ایده ساده «اتوماسیون ادارات» شروع شد و امروز به

¹ Park, P.

مرحله‌ای از حکمرانی هوشمند و دولت داده‌محور رسیده است، که هدف آن نه فقط خدمت‌رسانی بهتر، بلکه ایجاد اعتماد دیجیتال میان دولت و شهروندان است. (سازمان ملل متحد، ۲۰۲۲).

کیفیت خدمات الکترونیکی

در اولین گام برای درک کیفیت خدمات بایستی درک روشنی از مفاهیم کیفیت و خدمت داشت. بنابراین می‌توان کیفیت را چنین تعریف کرد: «کیفیت به درجه‌ای از برآورده کردن نیازهای مشتریان گفته می‌شود که با فرهنگ سازمانی مرتبط است». کیفیت عبارت است از مجموعه فعالیت‌ها، فرآیندها، اعمال و تعاملاتی که به منظور برطرف یک محصول، زمانی‌ها، ساختن مشکلات مشتریان به آنان ارایه می‌شود (ورگاس و لوش، ۲۰۰۴). یک محصول، زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای مشتری انطباق داشته باشد (کراسبی، ۲۰۰۴). کیفیت خدمات الکترونیکی شامل تمام مراحل تعاملات مشتری با وب‌سایت بوده و درجه‌ایست که براساس آن یک وب‌سایت به ارائه تسهیلات کارآمد و موثر برای خرید کالا و خدمات و تحویل آن به مشتریان می‌پردازد (فگرهولت، ۲۰۰۴). کیفیت خدمات الکترونیکی از دیدگاه سانتوس (۲۰۰۳) عبارت است از کل ادراکات، قضاوت‌ها و ارزیابی‌های مشتریان از خدماتی که از بازارهای مجازی حاصل می‌شود. پاراسورامان و همکاران (۲۰۰۵) نیز معتقدند که: خدمات الکترونیک دو مزیت عمده دارند: بازده اطلاعاتی و بازده معاملاتی، بنابراین عجیب نیست که مشتریان آنلاین در جستجوی این دو ویژگی جذب فضای مجازی شوند. آنها عنوان کردند که انعطاف‌پذیری، سهولت استفاده، کارایی و لذت بخش بودن از جمله عوامل مثبت و مهم محیط آنلاین بوده و موضوعات منفی آن هم شامل مواردی چون: امنیت و عدم کنترل می‌باشد.

به عبارت دیگر کیفیت خدمات حاصل شکاف میان «انتظارات» و «ادراک واقعی مردم از خدمت دریافت‌شده» است. (پاراسورامان و همکاران ۲۰۰۵) زیرا در خدمات دولت الکترونیک نیز شهروندان انتظاراتی از سرعت، شفافیت، امنیت و ساده‌بودن فرایند دارند؛ هر چه فاصله میان این انتظارات و واقعیت کمتر شود، ادراک کیفیت خدمات دیجیتال بالاتر می‌رود.

¹ Vargas, S. & Lusch, R.

² Crosby, P.

³ Fagerholt, K.

⁴ Santos, J.

کیفیت خدمات دولت الکترونیک

از آنجا که اینترنت روز به روز نقش پررنگ تری در زندگی شهروندان ایفا کرده و بسیاری از بخش های خصوصی خدمات الکترونیکی با میزان بالای رضایتمندی به مشتریان ارائه می کنند، این انتظار در مردم ایجاد شده تا همچنین خدمات الکترونیکی با کیفیتی را از بخش دولتی و عمومی نیز دریافت کنند (ادمیستون^۱؛ ۲۰۰۳). از همین روی دولت ها با بکارگیری مفهوم دولت الکترونیک سعی کردند تا مشابه سازمان های خصوصی، خدمات عمومی کارا، شفاف و در دسترس به شهروندان و همچنین کسب و کار ارائه دهند (ایرانی^۲ و همکاران، ۲۰۱۲).

کیفیت خدمات دولت الکترونیک توسط بسیاری از صاحب نظران مورد بررسی قرار گرفته و ابعاد کیفی گوناگونی در این ارتباط ارائه شده است (پاراسورامان، ۲۰۰۲؛ سانتوس، ۲۰۰۳؛ باکلی^۳؛ ۲۰۰۳؛ هالاریس^۴ و همکاران، ۲۰۰۷؛ پاپادومیشلاکی و منتزاس^۵؛ ۲۰۱۲). اما با این حال، هنوز توافقی بر روی ابعاد کلی کیفیت این گونه خدمات وجود ندارد. هرچند که تمامی پژوهش های صورت گرفته در این زمینه موید این مطلب اند که کیفیت خدمات الکترونیک دارای ساختاری چند بعدی می باشد اما بر روی اینکه این ابعاد شامل چه مواردی می شوند، اتفاق نظر چندانی وجود ندارد (پاپادومیشلاکی و منتزاس، ۲۰۱۲). با انتقال خدمات دولتی به بستر دیجیتال، مفهوم کیفیت خدمات به شکل تازه ای ظهور یافت که تمرکز آن بر کیفیت تجربه شهروند در ارتباط برخط با سازمان های دولتی است. این مفهوم از ترکیب سه حوزه شکل می گیرد:

- کیفیت سیستم (System Quality) – شامل در دسترس بودن، سرعت، امنیت و پایداری پورتال ها و زیر ساخت ها.
- کیفیت اطلاعات (Information Quality) – میزان صحت، جامعیت و به روز بودن داده های ارائه شده.
- کیفیت خدمات (Service Quality) – نحوه پاسخ گویی الکترونیکی، قابل اعتماد بودن ارتباطات دیجیتال و سهولت تعامل. (الزهرانی، ۲۰۲۴).

¹ Edmiston, K.

² Irani, Z.

³ Buckley, A.

⁴ Halaris, C.

⁵ Papadomichelaki, X. & Mentzas, X.

پژوهش‌های جدید، این سه بُعد را در قالب مدل‌های E-SERVQUAL و E-GOVQUAL بررسی کرده‌اند. آنان تأکید دارند که در دولت الکترونیک، امنیت تبادل داده، دسترسی ۲۴ ساعته، شفافیت در فرایند، و قابلیت شخصی‌سازی خدمت معیارهای کلیدی رضایت شهروندان‌اند. (الزهرانی، ۲۰۲۴). در نتیجه، مدل پیشنهادی تو با سنجش همزمان این ابعاد، به دولت کمک می‌کند تا شاخص اعتماد دیجیتال، رضایت شهروندی و کارایی در خدمت‌رسانی را اندازه‌گیری و سپس بهبود دهد. در ایران نیز مطالعه‌های منتشرشده نشان داده‌اند که سه شاخص زیر بیش‌ترین تأثیر را بر رضایت از خدمات الکترونیک دارند:

سرعت و سهولت عملیات در درگاه‌های دولتی، اعتماد به امنیت داده‌های هویتی و شخصی، وضوح پاسخ‌های الکترونیکی و وضعیت درخواست‌ها (غلامی و احمدی، ۱۴۰۲)

پیشینه پژوهشی

در این بخش به ارائه پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی می‌پردازیم:

جدول ۱: خلاصه تحقیقات داخلی و خارجی

ردیف	محققین و سال	عنوان پژوهش	نتایج پژوهش
مطالعات داخلی			
۱	حیاتی و دشتی (۱۳۹۳)	بررسی نقش دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز	نتایج نشانگر این بود که بین دولت الکترونیک و بوروکراسی رابطه منفی و بین دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه مثبت وجود دارد.
۲	قربانی زاده و همکاران (۱۳۹۳)	فرا تحلیل موانع استقرار دولت الکترونیک در ایران	نتایج نشانگر این بود که موانع سازمانی با اندازه اثر ۰,۹۴۳، موانع راهبردی با اندازه اثر ۰,۸۸۶، موانع قانونی با اندازه اثر ۰,۷۳۵، موانع ماهیتی با اندازه اثر ۰,۷۰۳ و موانع مدیریتی با اندازه اثر ۰,۷۰۲ دارای بیشترین اثر بازدارندگی در استقرار دولت الکترونیک بوده است.
۳	آرانی و همکاران (۱۳۹۴)	بررسی تاثیر مولفه های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان)	نتایج تحقیق نشان می دهد کیفیت خدمات دولت الکترونیک و ابعاد چهارگانه آن در سطح اطمینان ۹۹٪ موجب اعتماد عمومی می گردند.
۴	حقیقی نسب و همکاران (۱۳۹۴)	شناسایی عوامل تاثیر گذار بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان مورد پژوهش: دفاتر پیشخوان دولت در شهر تهران	نتایج نشانگر این بود که کنترل رفتار ادراکی، نگرش و هنجارهای ذهنی نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد. همچنین خودکارآمدی رایانه ای رابطه معنی داری با کنترل رفتاری درک شده نشان می دهد.
۵	الماسی و غفاری (۱۳۹۵)	بررسی وضعیت رضایت از خدمات	یافته های حاصل از آن نشان می دهد که کیفیت خدمات الکترونیکی و هر یک از

شاخص های آن از جمله طراحی نمای بصری، سهولت استفاده، کیفیت اطلاعات، قابلیت اعتماد، زمان واکنش و تعامل پذیری مطابق با توسعه دولت الکترونیکی می باشد که ترتیب اولویت این شاخص ها شامل: طراحی نمای بصری، سهولت استفاده، قابلیت اعتماد، کیفیت اطلاعات، زمان واکنش و تعامل پذیری می باشد.	دولت الکترونیک و اولویت بندی عوامل موثر بر آن در وزارت تعاون کار ورفاه اجتماعی
نتایج تحلیل داده ها نشان داد که ضریب مسیر بین کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی ۰,۷۶ بوده است یعنی ۷۶ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی توسط کیفیت خدمات دولت الکترونیک تبیین می شود. همچنین مولفه های کیفیت (پاسخگویی، همدلی، تضمین، اطمینان و فیزیکی) به ترتیب به میزان ۰,۵۷، ۰,۵۲، ۰,۴۹، ۰,۵۳، ۰,۴۸ درصد تغییرات عملکرد سازمانی را تشریح می کنند.	اثربخشی کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی ۶ هوشمندی و حقویران (۱۳۹۶)
نتایج نشانگر این بود که به شرط تحقق زیر ساخت های فنی و فرهنگی مورد نیاز دولت الکترونیک، نه تنها نیل به تسریع حکمرانی خوب میسر می شود، بلکه دولت الکترونیک خود بالذات موجب دموکراسی و استقرار حکمرانی خوب است.	بررسی نگرشی بر توانمندی های دولت الکترونیک درافزایش وتوسعه حکمرانی خوب ۷ عزیزی فر (۱۳۹۶)
مؤلفه های «اطمینان» و «پاسخ گویی» بیشترین نقش را در رضایت شهروندان دارند.	سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در پرتال های استاندارد ۸ احمدی و نادری (۱۳۹۹)
ارتقای قابلیت اطمینان سامانه مالیاتی موجب افزایش اعتماد و تمایل به اظهار آنلاین می شود.	بررسی رابطه کیفیت سیستم و میزان اعتماد الکترونیک مؤدیان سازمان امور مالیاتی ۹ فلاح و قربانی (۱۴۰۲)
مطالعات خارجی	

۱۰	کولسکا و دوبریکا (۲۰۰۸)	پذیرش و استفاده از خدمات دولت الکترونیک: مورد رومانی	نتایج نشانگر این بود که مدل خدمات دولت الکترونیک، حمایت های عمده بسیاری از فرضیه های پیشنهادی و اهمیت ساختارهای توسعه یافته را نشان داد.
۱۱	سنگ وانگو همکاران (۲۰۱۱)	در پژوهشی به استفاده از تجزیه و تحلیل عملکرد اهمیت (IPA) در ارزیابی خدمات دولت الکترونیک ژاپن	. نتایج نشانگر این بود که نه تنها برای اندازه گیری سطح رضایت واقعی است، بلکه برای برجسته کردن زمینه های مهم برای بهبود است. IPA، یک شبکه دو بعدی، به سه دسته تقسیم می شود: (۱) تمرکز در اینجا؛ (۲) حفظ کار خوب؛ (۳) اولویت کم ممکن است، برای فعال کردن هر یک از مزایای به شبکه توزیع شود. اینیک ابزار ارزیابی واضح و قدرتمند برای دولت است تا ویژگی هایی را که خوب انجام می شوند و ویژگی هایی که باید بهبود یافته باشد شناسایی کنند که به فوریت نیاز دارند.
۱۲	پاپادومچلاکی و منتزاس (۲۰۱۲)	بررسی مقیاس چند گزینه ای برای ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیکی	نتایج پژوهش نشانگر این بود که عنصر مهم در تکامل خدمات دولتی از طریق اینترنت، توسعه سایت هایی است که به بهتر شدن نیازهای شهروندان کمک می کند. برای ارائه کیفیت خدمات برتر، ابتدا باید درک کنیم که چگونه شهروندان درک و ارزیابی آنلاین را در نظر می گیرند. ارزیابی شهروندی بر پایه کیفیت تعیین شده، شناسایی ابعاد اساسی و مفهوم سازی اندازه گیری های این خدمات دولت الکترونیکی استوار است.
۱۳	آلانزی و همکاران (۲۰۱۲)	بررسی کیفیت خدمات دولت الکترونیک: ارزیابی کیفی در مورد عربستان سعودی	نتایج پژوهش نشانگر این بود که در میان مدل های انتخاب شده در حوزه تجارت الکترونیک، سازگاری وجود دارد و در واقع ابعاد انتخاب شده برای توصیف داده ها در این مطالعه بر اساس آن ادبیات طبقه بندی شده و مفهوم گشته است. درک کاربران از

کیفیت را هنگام دسترسی به خدمات دولت الکترونیک و شناسایی ابعادی می تواند به بهبود و بهره وری بیشتر برای سازمان های دولتی منجر شود.			
نتایج نشانگر این بود که چهار عامل ذکر شده در ترتیب نزولی اهمیت، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، کارایی و امنیت، عوامل اصلی کیفیت خدمات دولت الکترونیک در عمان است.	بررسی کیفیت خدمات دولت الکترونیک در عمان	کومار شارما (۲۰۱۳)	۱۴
مهمترین فاکتورهای شناسایی شده از ادبیات مرتبط آیتم های چون: امنیت و حریم خصوصی، اعتماد، در دسترس بودن، آگاهی از خدمات عمومی و کیفیت خدمات عمومی می باشند. آنها با پخش کردن ۴۰۰ پرسش نامه به جمع آوری داده های مورد نیاز برای راستی آزمایی مدل خود پرداختند.			
نتایج حاصل از پژوهش آنها موید این مطلب بود که چارچوب COBRA مدلی مناسب برای ارزیابی میزان موفقیت خدمات دولت الکترونیک از منظر شهروندان و کاربران می باشد.	شناسایی فاکتورهای تاثیرگذار در رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در دولت اردن	الاون و همکاران (۲۰۱۳)	۱۵
تحلیل انتقادی ادبیات موجود و شناسایی فاکتورهای تاثیرگذار در رضایت کاربران خدمات دولت الکترونیک			
نتایج نشانگر این بود که درک کاربران از کیفیت خدمات آفلاین تاثیر قابل توجهی بر بهبود ادراک آنها از کیفیت خدمات آنلاین دارد و ادراک کیفیت خدمات آنلاین تاثیر قابل توجهی بر رضایت عمومی خدمات دولت الکترونیک دارد؛ وضوح اطمینان، امنیت سیستم و ثبات، خدمات تعاملی و خدمات "یک مرحله ای" همه تأثیر قابل توجهی بر رضایت عمومی خدمات الکترونیکی دارند. با این حال، ادراک کیفیت سرویس آفلاین تاثیر مثبتی بر	تحلیل انتقادی ادبیات موجود و شناسایی فاکتورهای تاثیرگذار در رضایت کاربران خدمات دولت الکترونیک	عثمان و همکاران (۲۰۱۴)	۱۶
بررسی مطالعه کیفیت خدمات دولت الکترونیک: ادغام خدمات آنلاین و آفلاین			
نتایج نشانگر این بود که درک کاربران از کیفیت خدمات آفلاین تاثیر قابل توجهی بر رضایت عمومی خدمات دولت الکترونیک دارد؛ وضوح اطمینان، امنیت سیستم و ثبات، خدمات تعاملی و خدمات "یک مرحله ای" همه تأثیر قابل توجهی بر رضایت عمومی خدمات الکترونیکی دارند. با این حال، ادراک کیفیت سرویس آفلاین تاثیر مثبتی بر	بررسی مطالعه کیفیت خدمات دولت الکترونیک: ادغام خدمات آنلاین و آفلاین	فان و همکاران (۲۰۱۵)	۱۷

رضایت عمومی خدمات دولت الکترونیک دارد.			
۱۸	آبدالات و همکاران (۲۰۱۶)	بررسی ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک: یک دیدگاه تجاری	نتایج پژوهش نشانگر این است که خدمات دولت الکترونیک اردن به عنوان زمینه تحقیق و پیشبرد ابتکار دولت الکترونیک مورد توجه قرار گرفته است و دارای اهمیتی بسیار می باشد.
۱۹	جانیتا و همکاران (۲۰۱۸)	بررسی کیفیت خدمات دولت الکترونیک: پیشنهاد ابعاد از دیدگاه کارکنان بخش دولتی	نتایج مطالعه نشانگر این بود که برای اندازه گیری کیفیت خدمات الکترونیکی باید چهار بعد را در نظر گرفت که این ابعاد عبارتند از: کیفیت اطلاعات، کارایی فنی، حریم خصوصی و ارتباط با کارمند.
۲۰	الجنیبی (۲۰۱۹)	تحلیل کیفیت خدمات دولت الکترونیک از منظر اعتماد شهروندی	پاسخ گویی سامانه و امنیت داده بیشترین تأثیر را بر اعتماد دولت-شهروند داشت
۲۱	الزهرانی (۲۰۲۴)	ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک در عصر دولت هوشمند	کیفیت اطلاعات و امنیت سایبری بیشترین تأثیر را بر پذیرش و تداوم استفاده از خدمات آنلاین داشت.

پژوهش‌های مربوط به دولت الکترونیک در سطح جهانی از اواخر دهه ۱۹۸۰ شکل گرفتند، زمانی که دولت‌ها به دنبال راه‌هایی برای کاهش بوروکراسی و افزایش کارایی اداری بودند. نخستین جریان پژوهشی در این حوزه با مطالعات گور و برنامه National Performance Review در آمریکا آغاز شد که هدف آن دیجیتالی‌سازی خدمات عمومی بود. در دهه ۱۹۹۰، سازمان‌هایی چون OECD و کمیسیون اروپا با انتشار شاخص‌های دولت الکترونیک، بستر نظری و عملی این تحول را تثبیت کردند. از اوایل دهه ۲۰۰۰، تمرکز مطالعات از صرف فناوری به کیفیت تجربه کاربر تغییر یافت. پژوهش‌های UN (۲۰۰۳، ۲۰۲۰، ۲۰۲۲) و بانک جهانی (۲۰۱۶) نشان دادند که موفقیت دولت‌های الکترونیک وابسته به درک نیازهای شهروند و طراحی خدمات بر اساس ادراک کیفیت است، نه صرفاً توسعه زیرساخت. از همین دوره، مفهوم «کیفیت خدمات دولت

الکترونیک» وارد ادبیات علمی شد و مدل‌های برگرفته از SERVQUAL پاراسورامان و زایتمل (۱۹۸۸) در فضای دیجیتال بسط یافتند (زایتمل، ۲۰۰۶).

بین سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۱۹، مطالعات بین‌المللی تلاش کردند کیفیت خدمات را به شاخص‌های اعتماد و رضایت شهروندی مرتبط سازند. نتیجه این جریان، تولد مدل‌های تلفیقی چون E-GOVQUAL بود که ابعاد فنی (کیفیت سیستم)، اطلاعاتی و خدماتی را با هم سنجیدند. این تحول نظری سبب شد کیفیت خدمات به‌عنوان شاخص کلیدی موفقیت دولت‌های دیجیتال در گزارش‌های رسمی OECD (۲۰۲۳) و UN (۲۰۲۴) مطرح شود.

در ایران، روند پژوهش‌ها پس از تصویب سند تحول دیجیتال (۱۳۹۸) و انتشار سند دولت هوشمند (۱۴۰۲) به‌صورت جدی‌تر ادامه یافت. مطالعات داخلی از جمله پژوهش‌های احمدی و نادری (۱۴۰۰) درباره خدمات وزارت کشور، فلاح و قربانی (۱۴۰۱) در سازمان امور مالیاتی، تلاش کرده‌اند مدل‌های SERVQUAL و E-GOVQUAL را با شرایط سازمانی کشور بومی‌سازی کنند. یافته‌های این مطالعات نشان می‌دهد شکاف اصلی میان انتظارات شهروندان و کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی همچنان پابرجاست و در واقع، اعتماد دیجیتال شهروندان متناسب با سطح خدمات فنی رشد نکرده است. تازه‌ترین گزارش ملی دولت دیجیتال (مؤسسه مطالعات فناوری اطلاعات، ۱۴۰۳) نیز این موضوع را تأیید کرده و تفاوت آشکاری در کیفیت بین دستگاه‌ها مشاهده کرده است، که علت اصلی آن ضعف در یکپارچگی داده و پاسخ‌گویی بین‌دستگاهی دانسته می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع پژوهش‌های کیفی است. راهبرد کیفی پژوهش حاضر، مبتنی بر روش تحلیل تم است. تحلیل تم روشی برای تعیین، تحلیل و بیان الگوهای (تم‌ها) موجود درون داده‌ها است. این روش داده‌ها را سازماندهی و در قالب جزئیات توصیف می‌کند، اما می‌تواند از این فراتر رفته و جنبه‌های مختلف موضوع پژوهش را نیز تفسیر کند (توماس^۱، ۲۰۰۳).

فرآیند تحلیل تم زمانی آغاز می‌گردد که تحلیلگر الگوهای معنایی و موضوعاتی که جذابیت بالقوه دارند را مورد نظر قرار می‌دهند. این تحلیل شامل یک رفت و برگشت مستمر بین مجموعه داده‌ها و مجموعه کدگذاری‌ها و تحلیل داده‌هایی است که به وجود می‌آمده‌اند. تحلیل تم فراگردی بازگشتی است که در آن حرکت رفت و برگشتی

¹ Thomas, D.

در بین مراحل ذکرشده وجود دارد (براون و کلارک، ۲۰۰۶). براون و کلارک (۲۰۰۶) فرایندی شش مرحله ای را برای تحلیل اطلاعات در تحلیل تم ارائه می دهند. مرحله اول. آشنایی با داده ها: برای اینکه محقق با عمق محتوایی داده ها آشنا شود لازم است که خود را در آنها تا اندازه ای غوطه ور سازد. مرحله ۲. ایجاد کدهای اولیه: مرحله دوم زمانی آغاز می شود که محقق داده ها را خوانده و با آنها آشنایی پیدا کرده است و این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده هاست. مرحله ۳. جستجوی کدهای گزینشی: این مرحله شامل دسته بندی کدهای مختلف در قالب کدهای گزینشی و مرتب نمودن خلاصه داده های کدگذاری شده است. مرحله ۴. شکل گیری تم های فرعی: این مرحله زمانی آغاز می گردد که محقق مجموعه ای از تم ها را ایجاد نموده و آنها را مورد بازنگری قرار می دهد. مرحله ۵. تعریف و نام گذاری تم های اصلی: محقق در این مرحله تم های اصلی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف نموده و مورد بازبینی مجدد قرار می دهد، سپس داده های داخل آنها را تحلیل می نماید. مرحله ۶. تهیه گزارش: این مرحله زمانی آغاز می گردد که محقق مجموعه ای از تم های اصلی کاملاً انتزاعی و منطبق با ساختارهای زمینه ای تحقیق را در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است. جامعه آماری تحقیق در مرحله کیفی شامل خبرگان سازمان ثبت احوال کشور اعتباری بود. نمونه آماری پژوهش با توجه به اشباع نظری داده ها در پژوهش کیفی مشخص شد، به این صورت که با انجام مصاحبه ها هرگاه به یافته های تکراری رسیدیم یا به عبارت دیگر یافته های جدیدی از تجربیات مشارکت کنندگان نرسیدیم، مصاحبه ها را متوقف کرده و به پایان می رسانیم، تعداد خبرگان در این پژوهش بر حسب تجربه ۲۰ نفر انتخاب شد که به صورت هدفمند و بر اساس ارتباط مستقیم با موضوع تحقیق انتخاب شدند. این خبرگان شامل مدیران کل و معاونان بخش های فناوری اطلاعات، اداری، ثبت وقایع حیاتی، مدیران سامانه کارت ملی هوشمند و کارشناسان پشتیبانی خدمات الکترونیک بودند. میانگین سابقه خدمت آنان ۱۸ سال (در بازه ۹ تا ۳۰ سال) و میانگین سنی حدود ۴۵ سال بود. ترکیب تخصصی نمونه شامل ۷ نفر متخصص فناوری اطلاعات و امنیت، ۵ نفر متخصص مدیریت کیفیت، ۴ نفر متخصص ثبت وقایع حیاتی و ۴ نفر متخصص سیاست گذاری و تحول

¹ Braun, V. & Clarke, V.

سازمانی است. از نظر جنسیت، ۱۴ نفر مرد (۷۰٪) و ۶ نفر زن (۳۰٪) بوده و از نظر سطح تحصیلات ۶ نفر دارای درجه دکتری، ۱۲ نفر کارشناسی ارشد و ۲ نفر کارشناسی با تجربه بالا در سامانه‌های سازمان بودند.

برای حصول اطمینان از روایی بخش کیفی پژوهش نیز از راهبردهای ارزیابی روایی کرسول استفاده شده است.

در پژوهش‌های کیفی هنگامی که یک مفهوم گزاره توسط پژوهشگر یا دیگران از زوایای مختلف مورد ارزیابی و بحث قرار گرفت و به نتایج مشابه رسیدند؛ میتوان گفت روایی لازم به دست آمده است (منطقی، ۱۳۹۸). دو نفر از اساتید که در زمینه پژوهش کیفی تخصص بالایی دارند، به بررسی پارادایم کدگذاری محوری می پردازند و دیدگاه‌ها و نظرات آنها در تدوین الگو مدنظر قرار می گیرد. در این میان، نظرات و اصلاحات مدنظر آنها در فرایند پژوهش، دریافت و اعمال شده است.

همچنین سنجش کیفیت داده‌ها و یافته‌ها با اتکا بر چارچوب چهارگانه لینکلن و گوبا (۱۹۸۵) انجام می‌شود. این چهار معیار عبارت‌اند از:

اعتبار (Credibility):

در این پژوهش برای افزایش اعتبار، از چند روش استفاده شد: بررسی همکاران (Peer Review): کدگذاری‌ها و مضامین استخراج‌شده توسط دو پژوهشگر مستقل و متخصص حوزه دولت الکترونیک مرور و تأیید گردید. بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان (Member Check): خلاصه تفسیر مصاحبه‌ها برای خبرگان ارسال و نظرات اصلاحی آنان منظور شد. تنوع منابع داده: انتخاب خبرگان از بخش‌های مختلف سازمان ثبت احوال با تخصص‌ها و سطوح مدیریتی متنوع.

قابلیت انتقال (Transferability):

برای تسهیل انتقال‌پذیری یافته‌ها به محیط‌های مشابه، توضیحات کامل درباره ویژگی‌های جامعه آماری، شرایط انجام مصاحبه‌ها، و محتوای محیط سازمانی ارائه شده است تا پژوهشگران دیگر بتوانند نتایج را با شرایط مطالعات مشابه تطبیق دهند.

اطمینان‌پذیری (Dependability):

این معیار بر ثبات نتایج در شرایط مشابه تأکید دارد. در این پژوهش، پایایی بازآزمون اجرا شد؛ سه مصاحبه به‌صورت هدفمند انتخاب و در دو نوبت زمانی نزدیک (یک هفته فاصله)

کدگذاری گردید. سپس توافق کدها در دو مرحله محاسبه شد که درصد توافق برابر با ۸۴/۷۱٪ به دست آمد. بر اساس ملاک جلی و همکاران (۱۳۹۵)، این میزان بیش از حداقل قابل قبول (۶۰٪) است و نشان می دهد داده ها از ثبات بالا برخوردارند.

تأییدپذیری (Confirmability):

برای اطمینان از بی طرفی یافته ها، کلیه مراحل کدگذاری، مضامین و شواهد متنی در قالب مستندات و یادداشت های میدانی ذخیره و در اختیار استاد راهنما و یک پژوهشگر مستقل قرار گرفت تا بتوانند مسیر تولید نتایج را بازبینی کنند.

با اجرای این مجموعه اقدامات، داده ها و یافته های پژوهش از نظر اعتبار، قابلیت انتقال، اطمینان پذیری و تأییدپذیری در سطح قابل قبول قرار گرفته و از نظر علمی و روشی، پشتوانه لازم برای تفسیر نتایج فراهم شده است.

یافته ها

سوالات پژوهش شامل موارد زیر بودند:

سوال اصلی

- مدل کیفیت خدمات دولت الکترونیک برای سازمان های دولتی چگونه است؟

سوال فرعی

- اهم شاخص های کیفیت خدمات دولت الکترونیک برای سازمان های دولتی چگونه است؟
- ملاک های مولفه های کیفیت خدمات دولت الکترونیک برای سازمان های دولتی کدامند؟
- شناسایی اهم عوامل بسترهای حاکم برای کیفیت خدمات دولت الکترونیک برای سازمان های دولتی دامنند؟
- شناسایی اهم پیامدهای کیفیت خدمات دولت الکترونیک برای سازمان های دولتی کدامند؟

پاسخ به سؤالات پژوهش، پس از گردآوری داده هایی که از دل مصاحبه های عمیق با خبرگان کدگذاری شد، تجزیه و تحلیل آنها صورت پذیرفت. مراحل تجزیه و تحلیل داده ها در قالب شش مرحله کلارک و براون (۲۰۰۶) (آشنایی با داده ها، ایجاد کدهای اولیه، جستجوی کدهای گزینشی، شکل گیری تم های فرعی، تعریف و نام گذاری تم های اصلی و تهیه گزارش) انجام شد.

در ادامه فقط برای سوال اول تم های فرعی به تشریح بیان شده است و برای سایر سوالات به صورت خلاصه فقط در قالب جداول تم های اصلی بیان شده است.

سؤال ۱، از دیدگاه شما مفهوم دولت الکترونیک چیست؟

پس از انجام عملیات مرحله اولیه کدبندی باز، در مرحله دوم کدبندی باز، مفاهیم مشترک و مشابه از نظر معنایی در قالب موارد ذیل طبقه بندی شده اند. این مقوله ها از نظر سطح بالاتری از انتزاع برخوردارند. در جدول ذیل، تم های فرعی به تفکیک کدها و تم های اولیه آورده شده اند.

نمونه مصاحبه (پاسخ خبره شماره ۷ - مدیر فنی سیستم کارت ملی هوشمند):

«مهم ترین مشکل ما در سرویس های آنلاین ثبت احوال، سرعت پردازش درخواست هاست. در ساعات اوج مراجعه، کندی سامانه باعث نارضایتی شدید متقاضیان می شود و این نارضایتی به کل تصور مردم از دولت الکترونیک منتقل می شود. اگر زیرساخت پایدار و بدون قطعی نباشد، اعتماد عمومی به خدمات آنلاین کاهش می یابد.»

کدهای استخراجی:

- کندی سامانه در ساعات اوج
- تجربه منفی کاربر و نارضایتی
- تأثیر بر اعتماد عمومی به دولت الکترونیک
- لزوم زیرساخت پایدار و بدون قطعی

مضمون اصلی (Theme):

«کیفیت فنی خدمات دولت الکترونیک» - شامل دو مؤلفه اساسی مدل E-GOVQUAL:

سرعت پاسخ گویی و پایداری سیستم

جدول ۲: تم های فرعی سوال اول

تم ها	شماره کدها	تم فرعی
انجام غیر حضوری امور	$R_1 Q_1 C_1$	کاهش تردد مشتریان
کاهش تردد	$R_2 Q_1 C_4$	
حذف مراجعات حضوری	$R_8 Q_1 C_{22}$	
کاهش خدمات حضوری	$R_{14} Q_1 C_{44}$	
سهولت انجام امور	$R_1 Q_1 C_2$	سهولت دریافت خدمات
سهولت دریافت خدمات بصورت الکترونیکی	$R_2 Q_1 C_3$	
سهولت انجام امور دولتی توسط تکنولوژی نوین	$R_9 Q_1 C_{24}$	
سرعت انجام امور	$R_2 Q_1 C_8$	بهبود سرعت دریافت خدمات
سرعت انجام امور دولتی توسط تکنولوژی نوین	$R_9 Q_1 C_{25}$	
سهولت استفاده از IT جهت ارائه خدمت	$R_3 Q_1 C_{10}$	سهولت کاربرد IT در خدمات دهی
سهولت استفاده از IT	$R_3 Q_1 C_{11}$	
سهولت استفاده از IT جهت خدمات دهی	$R_4 Q_1 C_{13}$	
سهولت استفاده از IT	$R_4 Q_1 C_{14}$	
سهولت استفاده از IT جهت خدمات دهی	$R_4 Q_1 C_{15}$	
مستقیم و غیر مستقیم		
ارائه خدمات نهادهای دولتی بصورت الکترونیکی	$R_5 Q_1 C_{16}$	
تبادلات الکترونیکی دولت و مردم	$R_6 Q_1 C_{19}$	
خدمات رسانی الکترونیکی	$R_7 Q_1 C_{20}$	

$R_8 Q_1 C_{21}$	خدمات دهی الکترونیکی
$R_9 Q_1 C_{23}$	کاربرد تکنولوژی های نوین
$R_{16} Q_1 C_{51}$	سهولت کاربرد IT
$R_{10} Q_1 C_{27}$	کاربرد IT در سازمانهای دولتی
$R_{11} Q_1 C_{31}$	کاربرد سیستم های فناوری اطلاعات
$R_{12} Q_1 C_{40}$	اطلاع رسانی با وسایل ارتباطی
$R_{12} Q_1 C_{41}$	خدمات رسانی با وسایل ارتباطی
$R_{13} Q_1 C_{43}$	مشارکت و حکمرانی عمومی مبتنی بر IT
$R_{14} Q_1 C_{45}$	کاربرد زیرساخت الکترونیکی
$R_{15} Q_1 C_{46}$	کاربرد IT در ارائه خدمات
$R_{15} Q_1 C_{47}$	کاربرد IT در ارائه خدمات دولتی
$R_{16} Q_1 C_{52}$	کاربرد IT جهت ارائه مستقیم خدمات دولتی
$R_{16} Q_1 C_{53}$	کاربرد IT جهت ارائه خدمات شبانه روزی دولتی
$R_{15} Q_1 C_{50}$	کاربرد IT در اطلاع رسانی به عموم و تجار
$R_{12} Q_1 C_{34}$	اطلاع رسانی شبانه روزی بهنگام
$R_{12} Q_1 C_{35}$	خدمات رسانی شبانه روزی بهنگام
$R_{12} Q_1 C_{36}$	اطلاع رسانی شبانه روزی دقیق
$R_{12} Q_1 C_{37}$	خدمات رسانی شبانه روزی دقیق
$R_{12} Q_1 C_{38}$	اطلاع رسانی شبانه روزی کارآمد

خدمات رسانی شبانه روزی کارآمد	$R_{12}Q_1C_{39}$	بهبود اطلاع رسانی و خدمات دهی شبانه روزی
بهبود مستمر خدمات مبتنی بر IT	$R_{13}Q_1C_{42}$	
کاربرد IT در افزایش بهره وری	$R_{15}Q_1C_{48}$	کاربرد IT در بهبود
کاربرد IT در بهبود خدمات دهی	$R_{15}Q_1C_{49}$	کیفیت خدمات رسانی
افزایش کیفیت خدمات	$R_2Q_1C_9$	
بهبود ارائه خدمت به مردم	$R_{11}Q_1C_{32}$	
بهبود ارائه خدمت به مردم کسب و کارها	$R_{11}Q_1C_{33}$	
کاهش ترافیک	$R_2Q_1C_6$	کاهش مشکلات زیست محیطی-اجتماعی
کاهش آلودگی هوا	$R_2Q_1C_7$	
امکان ارائه خدمات عمومی	$R_3Q_1C_{12}$	
دسترسی همگانی الکترونیکی به خدمات دولتی	$R_{17}Q_1C_{54}$	بهبود خدمات رسانی همگانی
عدم محدودیت زمانی در دسترسی به خدمات	$R_{17}Q_1C_{55}$	خدمات رسانی بدون محدودیت های زمانی و مکانی
عدم محدودیت مکانی در دسترسی به خدمات	$R_{17}Q_1C_{56}$	محدودیت های زمانی و مکانی

همانطور که در جدول فوق دیده می شود، در این مرحله ۹ تم فرعی استخراج شده است.

جدول ۳: تم های اصلی سوال اول

ردیف	تم های فرعی	تم اصلی
	کاهش تردد مشتریان	
	سهولت دریافت خدمات	
	بهبود سرعت دریافت خدمات	پیامدهای سنجش کیفیت
	بهبود اطلاع رسانی و خدمات دهی شبانه روزی	خدمات دولت الکترونیک
	کاهش مشکلات زیست محیطی-اجتماعی	
	بهبود خدمات رسانی همگانی	
	خدمات رسانی بدون محدودیت های زمانی و مکانی	
	سهولت کاربرد IT در خدمات دهی	عوامل سنجش کیفیت خدمات
	کاربرد IT در بهبود کیفیت خدمات رسانی	دولت الکترونیک

سؤال ۲- در حال حاضر کیفیت خدمات الکترونیکی در سازمان ثبت احوال را چگونه ارزیابی می کنید؟

پس از انجام عملیات مرحله اولیه کدبندی باز، در مرحله دوم کدبندی باز، مفاهیم مشترک و مشابه از نظر معنایی در قالب موارد ذیل طبقه بندی شده اند. این مقوله ها از نظر سطح بالاتری از انتزاع برخوردارند. در جدول ذیل، تم های اصلی آورده شده اند.

جدول ۴: تم های اصلی سوال دوم

ردیف	تم های فرعی	تم اصلی
۱.	رشد متوسط و ناچیز خدمات الکترونیکی	عوامل مداخله گر سنجش
۲.	فقدان زیرساخت	کیفیت خدمات دولت الکترونیک
۳.	ضعف یکپارچگی سامانه ها	
۴.	کمبود آموزش نیروی انسانی	
۵.	مسائل امنیت و اعتماد	
۶.	مقاومت سازمانی در برابر تغییر	

سؤال ۳- در حال حاضر چه عواملی موجب سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی در سازمان ثبت احوال کشور می شود؟

پس از انجام عملیات مرحله اولیۀ کدبندی باز، در مرحله دوم کدبندی باز، مفاهیم مشترک و مشابه از نظر معنایی در قالب موارد ذیل طبقه بندی شده اند. این مقوله ها از نظر سطح بالاتری از انتزاع برخوردارند. در جدول ذیل، تم های اصلی آورده شده اند.

جدول ۵: تم های اصلی سوال سوم

ردیف	تم های فرعی	تم اصلی
۱.	تسریع خدمات رسانی	
۲.	بهبود امنیت و دقت کارت های شناسایی	
۳.	به روزرسانی شناسه های هویتی مردم	عوامل علی سنجش کیفیت
۴.	سهولت کاربری خدمات	خدمات دولت الکترونیک
۵.	خدمات دهی بهنگام	
۶.	بهبود امنیت درگاه های الکترونیکی	
۷.	کاهش تردد مشتریان	
۸.	رضایت مشتریان	
۹.	کاهش زمان پاسخگویی مشتریان	
۱۰.	بهبود خدمات دهی	

سؤال ۴- ابعاد محوری و کلیدی سنجش کیفیت الکترونیک در سازمان ثبت احوال کشور چه مواردی هستند؟

پس از انجام عملیات مرحله اولیۀ کدبندی باز، در مرحله دوم کدبندی باز، مفاهیم مشترک و مشابه از نظر معنایی در قالب موارد ذیل طبقه بندی شده اند. این مقوله ها از نظر سطح بالاتری از انتزاع برخوردارند. در جدول ذیل، تم اصلی آورده شده اند.

جدول ۶: تم اصلی سوال چهارم

ردیف	تم های فرعی	تم اصلی
	کاهش بوروکراسی اداری	
	کاهش زمان پاسخدهی به مشتریان	
	کاهش هزینه خدمات دهی	ابعاد محوری سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک
	بهبود امنیت اطلاعات مشتریان	
	سهولت دریافت خدمات	
	بهبود رویه احراز هویت	
	تبادل اطلاعاتی با سایر سازمانها	
	وجود زیرساخت تکنولوژیک	
	بهبود کیفیت خدمات مستمر و بهنگام	

سؤال ۵- پیامدهای سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان ثبت احوال کشور چه مواردی هستند؟

پس از انجام عملیات مرحله اولیۀ کدبندی باز، در مرحله دوم کدبندی باز، مفاهیم مشترک و مشابه از نظر معنایی در قالب موارد ذیل طبقه بندی شده اند. این مقوله ها از نظر سطح بالاتری از انتزاع برخوردارند. در جدول ذیل، تم اصلی آورده شده اند.

جدول ۷: تم اصلی سوال پنجم

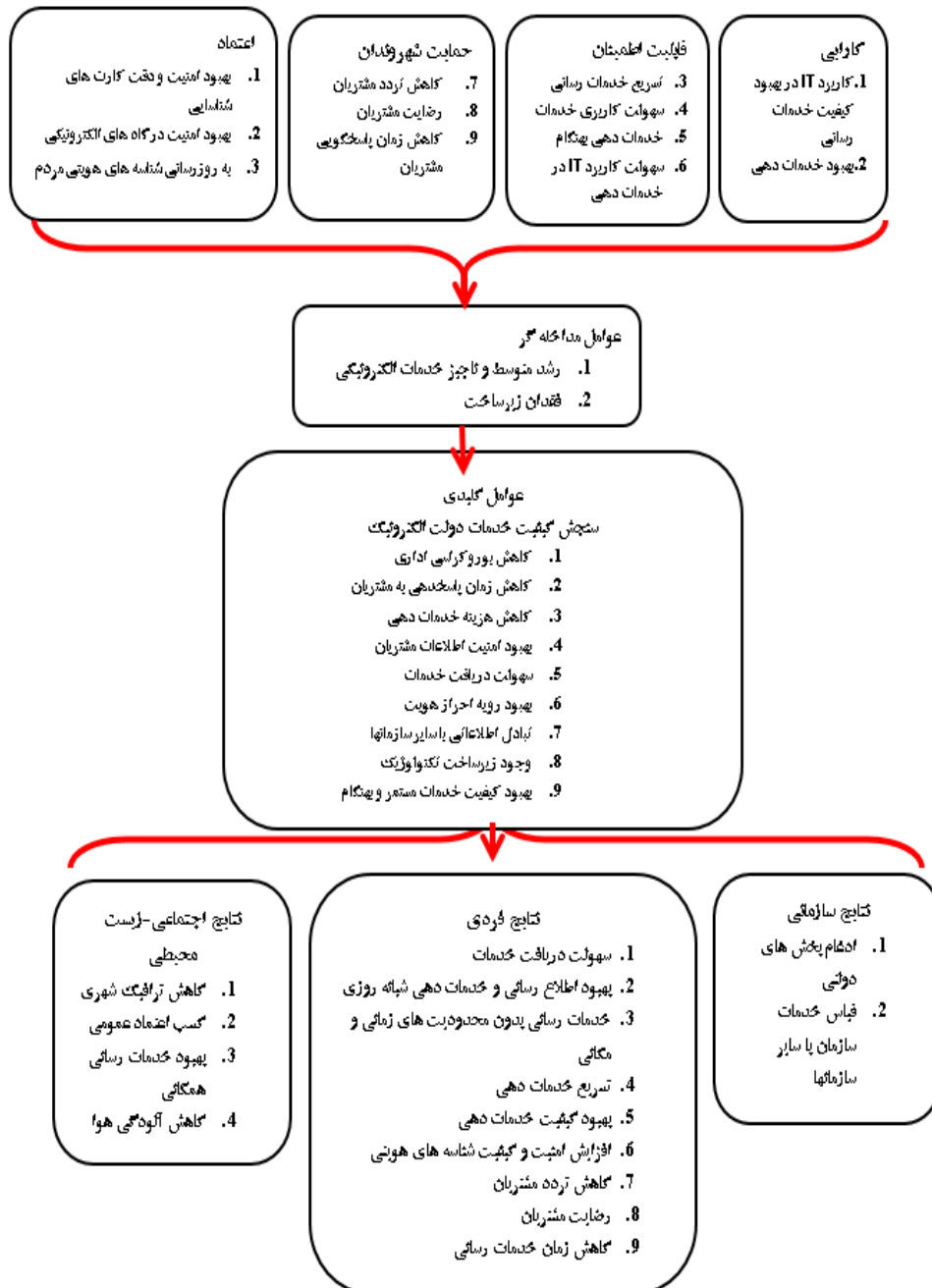
ردیف	تم های فرعی	تم اصلی
	تسریع خدمات دهی	
	کاهش ترافیک شهری	
	بهبود کیفیت خدمات دهی	
	کاهش تردد مشتریان	
	افزایش امنیت و کیفیت شناسه های هویتی	
	کاهش هزینه های سازمانی	پیامدهای سنجش کیفیت
	رضایت مشتریان	خدمات دولت الکترونیک
	ادغام بخش های دولتی	
	کاهش آلودگی هوا	
	وصول اهداف فردی	
	وصول اهداف سازمانی	
	قیاس خدمات سازمان با سایر سازمانها	
	کاهش زمان خدمات رسانی	
	کسب اعتماد عمومی	

در این قسمت یافته های عمده پژوهش که در قالب کدهای اولیه، تم ها، تم های فرعی و اصلی به تفکیک هر سؤال ارائه شدند، مجدداً باید تمامی تم های فرعی بر حسب جنبه های شرايطی، تعاملی و پیامدی با همدیگر تلفیق شده و یک مدل انتزاعی و عمومی تر که بیانگر پرسش اصلی پژوهش بود، استخراج شود. لذا در جدول ذیل کوشش شده است مجدداً تم های فرعی با حذف مشابهت هایی در قالب چند مقوله کلی تر، تحلیلی تر و انتزاعی تر خلاصه کرده و آنها را بازسازی نمود.

جدول ۸: کدبندی تم های اصلی به تفکیک و تعیین نوع

ابعاد	تم های فرعی
نتایج فردی	سهولت دریافت خدمات
	بهبود اطلاع رسانی و خدمات دهی شبانه روزی
	خدمات رسانی بدون محدودیت های زمانی و مکانی
	تسریع خدمات دهی
	بهبود کیفیت خدمات دهی
	افزایش امنیت و کیفیت شناسه های هویتی
	کاهش تردد مشتریان
	رضایت مشتریان
	کاهش زمان خدمات رسانی
نتایج سازمانی	ادغام بخش های دولتی
	قیاس خدمات سازمان با سایر سازمانها
	کاهش هزینه های سازمانی
	کاهش ترافیک شهری
نتایج اجتماعی-زیست محیطی	کسب اعتماد عمومی
	بهبود خدمات رسانی همگانی
	کاهش آلودگی هوا
	کاهش بوروکراسی اداری
عوامل کلیدی	کاهش زمان پاسخدهی به مشتریان
	کاهش هزینه خدمات دهی
	بهبود امنیت اطلاعات مشتریان
	سهولت دریافت خدمات
	بهبود رویه احراز هویت
	تبادل اطلاعاتی با سایر سازمانها
	وجود زیرساخت تکنولوژیک
	بهبود کیفیت خدمات مستمر و بهنگام
عوامل مداخله گر	رشد متوسط و ناچیز خدمات الکترونیکی
	فقدان زیرساخت
اعتماد	بهبود امنیت و دقت کارت های شناسایی

در این مرحله از کدگذاری، پژوهشگر با توجه به مراحل قبلی، به استحکام بیشتر مفاهیم و مؤلفه ها می پردازد. با توجه به مصاحبه های انجام شده ارتباطات بین تم ها بهتر کشف و براساس روابط به دست آمده، مفاهیم حاصل از کدگذاری باز و محوری، به یکدیگر پیوند داده شد و به صورت مدل در سازمان ثبت احوال منعکس شد.



شکل ۱: مدل سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک

بحث و نتیجه گیری

دولت الکترونیک به عنوان یکی از ارکان تحول حکمرانی، از دهه ۱۹۹۰ میلادی با هدف افزایش شفافیت، کارآمدی و دسترسی به خدمات عمومی شکل گرفت و در گذارهای اخیر به «حکمرانی دیجیتال» و نسل چهارم (E-Government 4.0) با محوریت هوش مصنوعی، شخصی سازی و تبادل داده بین سازمانی ارتقاء یافته است. سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، (۲۰۲۴) در این میان، نهادهای هویتی مانند سازمان ثبت احوال جایگاهی ویژه دارند، زیرا کیفیت خدمات آن‌ها مستقیماً بر اعتماد شهروندان به دولت اثر می گذارد. پژوهش حاضر با تمرکز بر این سازمان، مدلی برای سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک ارائه کرده که بر اساس داده های واقعی و تحلیل خبرگان، مسیرهای علی و عوامل مداخله گر را به طور شفاف ترسیم نموده است.

تحلیل مصاحبه های ۲۰ خبره سازمان ثبت احوال نشان داد که کیفیت فنی سامانه مهم ترین عامل در ارتقاء خدمات دولت الکترونیک ثبت احوال است. بیشتر خبرگان بر دو شاخص تأکید داشتند: پایداری و دسترسی پذیری سامانه ها که با اجماع بسیار بالا مطرح شد و حیاتی ترین اولویت بهبود است. در محور امنیت و حریم خصوصی، احراز هویت چندعاملی در تراکنش های حساس و ممیزی دسترسی ها اهمیت داشت و نقش مستقیم در اعتماد عمومی دارد.

کیفیت اطلاعات با تمرکز بر دقت و به روز بودن داده ها از عوامل کلیدی بود که ضعف در آن، عملکرد سایر بخش ها را مختل می کند. در زمینه پاسخ گویی و تجربه کاربر، سرعت خدمات و کیفیت پشتیبانی آنلاین مورد توجه قرار گرفت تا کاربران به سامانه دیجیتال اعتماد و وابستگی بیشتری پیدا کنند.

عوامل مداخله گر همچون رشد متوسط و ناچیز خدمات الکترونیکی و فقدان زیرساخت به عنوان موانع جدی در مسیر بهبود کیفیت شناخته شدند. مدیریت این عوامل هم زمان با ارتقاء شاخص های اصلی، برای موفقیت مدل پیشنهادی ضروری است.

در مقایسه با پژوهش های پیشین تحلیل تطبیقی نشان داد که یافته ها با چارچوب های رایج هم پوشانی دارند اما نوآوری هایی نیز ارائه شده است:

ابعاد فنی، امنیتی و اطلاعاتی مدل حاضر با SERVQUAL (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۸) و E-GOVQUAL (مونترز و همکاران، ۲۰۱۲) هم خوانی دارد اما بُعد «یکپارچگی بین سازمانی» و «حکمرانی داده» را به طور خاص اضافه کرده است.

یافته‌های پژوهش با توصیه‌های OECD (۲۰۲۳) در تقویت زیرساخت داده و امنیت همسو است، با این تفاوت که در زمینه ثبت احوال این توصیه‌ها جزئی‌سازی عملی شده‌اند. نسبت به (مدل جانیتا و میراندا ۲۰۱۸)، بعد امنیت شناسه هویتی و مسیر علی عوامل مداخله‌گر به‌عنوان نوآوری مطرح شده‌اند.

این پژوهش شکاف موجود در ادبیات خدمات دولت الکترونیک را پر می‌کند، زیرا اغلب مطالعات قبلی تمرکز بر نهادهای خدمات عمومی یا تجاری داشته نه نهادهای هویتی حساس. ادغام سه دسته عوامل علی، محوری و مداخله‌گر، همراه با ترسیم مسیرهای علی به نتایج فردی، سازمانی و اجتماعی، سهم مهمی در غنی‌سازی ادبیات حکومت دیجیتال دارد. افزون بر این، معرفی مفهوم سرمایه اعتماد دیجیتال به‌عنوان متغیر کلیدی خروجی مدل، یک افزوده نظری به چارچوب‌های موجود محسوب می‌شود.

یافته‌ها نشان می‌دهد که موفقیت دولت الکترونیک در سازمان‌های هویتی وابسته به تقویت زیرساخت‌های داده‌ای و حفاظت سایبری است. سیاست‌گذاران باید منابع لازم برای نوسازی تجهیزات، استقرار چارچوب‌های حکمرانی داده، ممیزی امنیتی مستمر، و آموزش کارکنان و کاربران تخصیص دهند. این اقدامات نه تنها کیفیت خدمات را ارتقاء می‌دهد بلکه الگویی برای سایر سازمان‌های دولتی فراهم می‌کند. در نهایت پژوهش حاضر با شناسایی عوامل کلیدی، مداخله‌گر و مسیرهای اثرگذاری آن‌ها، هم شکاف نظری را پوشش داده و هم ابزار عملی برای مدیریت کیفیت خدمات دولت الکترونیک در نهادهای هویتی ارائه کرده است. مدل پیشنهادی مشروط بر انطباق با شرایط بومی و نهادی هر سازمان، قابلیت استفاده در سایر سازمان‌های دولتی را داراست،

منابع:

- جبلی، محمد؛ شیری، اردشیر؛ تابان، محمد (۱۳۹۵). الگول تملک شغلی مدیران. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۵ (۳)، ۱۳۷-۱۶۲.
- منطقی، محسن (۱۳۹۸). واکاوی الگوی رفتاری کارکنان نامرئی در سازمان. مدیریت سازمانهای دولتی، ۸ (۱)، ۱۳۰-۱۴۵.
- آرانی، حسین؛ غفاری، نرگس؛ حسن زاده، نسیم. (۱۳۹۴). تاثیر مولفه های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان)، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره ۱، شماره ۱، صص ۲۳۷-۲۰۷.
- جمعدار، مهدیه؛ رزمی، زهرا (۱۳۹۶). تاثیر هوشمندی کسب و کار بر کیفیت خدمات دولت الکترونیک (مطالعه موردی: مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء(س).
- سپندارند، ص؛ حقیقی کفاش، م؛ ناصحی فر؛ خاشعی. (۱۳۹۵). مقایسه ابعاد مدل کسب و کار بانکداری در ایران با مدل بانکداری جامع. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت بازرگانی. ۸ (۱)، ۷۳-۸۸.
- عزیزی فره، محمدجواد (۱۳۹۶). نگرشی بر توانمندی های دولت الکترونیک در افزایش و توسعه حکمرانی خوب، اولین همایش ملی توسعه پایدار و مدیریت شهری با رویکرد آرامش شهروندی، سیرجان، شهرداری سیرجان.
- قربانی زاده، وجه اله؛ رودساز، حبیب؛ عباس پور، جعفر (۱۳۹۳). فراتحلیل موانع استقرار دولت الکترونیک در ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، سال دوم، شماره ۸، صص ۳۲-۱.
- United Nations. (2024). UN E-Government Survey 2024: Governing the Digital Future. Department of Economic and Social Affairs (DESA), New York: United Nations.
- Barnes. S, Vidgen. R. (2004). Interactive E-government services: user perceptions with eQual. Electronic Government, (1)2. 213-226.
- Bhattacharya D., Gulla U., Gupta M.P. (2012), "E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective", Journal of Enterprise Information Management, Vol. 25 Iss: 3, pp.246 – 271.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006), "Using thematic analysis in psychology", Qualitative Research in Psychology, Vol. 3, No. 2, Pp. 77-101
- Colesca, S., (2009). Understanding trust in e-government. Inzinerine Ekonomika-Eng. Econ., 3: 7-15.

- Crosby, Ph., (2004). Quality without tears: The art of hasher free management. New York:Mc Grow Hill
- Edmiston, K. D. (2003). State and local e-government prospects and challenges. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 20-45.
- Fagerholt, K. (2004). A computer-based decision support system for vessel fleet scheduling—experience and future research. *Decision Support Systems*, 37(1), 35-47.
- Fietkiewicz.K, Mainka.M, Stock.W. (2016). E Government in Cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental websites. *Government Information Quarterly*, (34)1,75-83.
- Halaris C., Magoutas B., Papadomichelaki X., Mentzas X. (2007), "Classification and synthesis of quality approaches in e-government services", Emerald Group Publishing Limited, Internet Research, Vol. 17 Iss: 4, pp.378 – 401.
- Irani, Z., Weerakkody, V., Kamal, M., Mohammed Hindi, N., Osman, I. H., Latef Anouze, A., ... & Al-Ayoubi, B. (2012). An analysis of methodologies utilized in egovernment research: A user satisfaction perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(3), 298-313.
- Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35(2), 457-469.
- Kolsaker, Ailsa (2008), "Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study", *International Journal of Public Sector Management*,
- Lehemets, H., (2012), "Quality Assessment of Estonian e-Government Services", M.Sc. Thesis, Faculty of Mathematics and Computer Science, University of Tartu, Estonia.
- Lips, A.M.B. (2006), "eGovernment under construction: challengingtraditional conceptions of citizenship", in Koutrakou, V., Nixon, P. (Eds),*Rebootingthe State via e-Government*, Rout ledge, London, pp.33-47.
- Papadomichelaki.X,Mentzas.G .(2012).E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, (29)1 ,98–109.
- Parasuraman, A. (2002), "Technology readiness and e-service quality: insights for effective e-commerce", E-Commerce Seminar Series North Carolina State University, Raleigh, NC, 17 April.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213- 233.
- Park.H.(2015). Should E-Government Be Transformational and Participatory?

An Essay on E-government in the Utilitarian Mode of Information Technology

Use, IEEE computer society, (48), 1530-1605.

Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233-246.

Sá, F., Rocha, Á., Gonçalves, J., & Cota, M. P. (2017). Model for the quality of local government online services. *Telematics and Informatics*, 34(5), 413-421.

Thomas David r. (2003), A general inductive approach for qualitative data analysis, university of Auckland, new Zealand

Union, I. (2015). Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels.

Vargas, S. I. & Lusch, R. F. (2004). The four service marketing myths-remnants of a goodsbased manufacturing model. *Journal of Service Research*, 6, 324-335.