فصلنامه پژوهش های مدیریت در جهان اسلام

شماره مجوز: ۸۵۴۹۵ شماره استاندارد بین المللی: ۶۰۹۴-۲۶۷۶ شماره بیست و ششم (بهار۱۴۰۵)

بررسی تاثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی در کشور ایران

(تاریخ ارسال ۱۴۰۵/۰۲/۰۱ تاریخ پذیرش ۱۴۰۵/۰۳/۲۸)

علیرضا نخعی [۱]

کارشناس ارشد مدیریت کسب و کارMBA ، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه اصفهان،اصفهان،ایران

چکیده

در عصر دیجیتال، گذار به دولت الکترونیک به عنوان راهکاری حیاتی برای نوسازی ساختارهای اداری و بهبود تعاملات دولت با شهروندان شناخته می‌شود. این پژوهش با هدف اصلی بررسی تأثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر سطح اعتماد عمومی در جمهوری اسلامی ایران طراحی شده است. با توجه به چالش‌های موجود در اعتمادسازی میان دولت و ملت، این مطالعه به دنبال آن است تا مشخص کند که آیا بهبود شاخص‌های فنی و عملکردی سامانه‌های دولتی می‌تواند منجر به افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی شود یا خیر. روش تحقیق در این مقاله به صورت کتابخانه‌ای و با رویکرد توصیفی-تحلیلی انجام شده است. در این راستا، محقق با مراجعه به منابع معتبر داخلی و خارجی، شامل کتب، مقالات علمی-پژوهشی، گزارش‌های رسمی سازمان‌های بین‌المللی و اسناد بالادستی کشور، داده‌های لازم را گردآوری کرده است. سپس با استفاده از روش تحلیل محتوا، اطلاعات استخراج شده مورد واکاوی قرار گرفت تا رابطه میان ابعاد کیفیت خدمات (مانند سهولت استفاده، امنیت، سرعت و پاسخگویی) و مؤلفه‌های اعتماد عمومی (شامل شفافیت، کارایی و عدالت) تبیین گردد. این روش به پژوهشگر اجازه داد تا با نگاهی عمیق و نظام‌مند، به بررسی دلایل و

[۱] alirezanakhaei۸۸۸۸@gmail.com

پیامدهای کیفیت خدمات در بستر ایران بپردازد.یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. به‌ویژه، ابعاد «امنیت اطلاعات» و «سهولت دسترسی» بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد کاربران داشته‌اند. در مقابل، پیچیدگی رابط‌های کاربری، کندی در پردازش درخواست‌ها و نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی، به عنوان موانع اصلی کاهش اعتماد شناسایی شدند. همچنین نتایج حاکی از آن است که شفافیت در فرآیندها و کاهش فساد اداری از طریق سامانه‌های هوشمند، نقش کلیدی در بازسازی اعتماد از دست رفته ایفا می‌کند.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، کیفیت خدمات، اعتماد عمومی، ایران، روش کتابخانه‌ای، تحلیل محتوا، شفافیت، امنیت اطلاعات.

مقدمه

در دهه‌های اخیر، تحولات سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، الگوهای سنتی اداره کشور را دگرگون کرده و دولت‌ها را به سمت استفاده از ابزارهای دیجیتال برای ارائه خدمات عمومی سوق داده است. دولت الکترونیک به عنوان یکی از مهم‌ترین مظاهر این تحول، نه تنها ابزاری برای تسریع فرآیندهای اداری و کاهش هزینه‌هاست، بلکه بستری برای شفاف‌سازی، مشارکت شهروندان و بازسازی رابطه میان حاکمیت و مردم محسوب می‌شود. در این میان، «اعتماد عمومی» به عنوان سرمایه اجتماعی حیاتی، پایه و اساس هرگونه تعامل پایدار بین دولت و شهروندان است. بدون اعتماد، حتی پیشرفته‌ترین زیرساخت‌های فناوری نیز نمی‌توانند کارایی لازم را در ارتقای رضایت عمومی داشته باشند.ایران نیز در سال‌های اخیر گام‌های متعددی در جهت توسعه دولت الکترونیک برداشته است. راه‌اندازی سامانه‌های متعدد دولتی، الکترونیکی شدن فرآیندهای اداری و تلاش برای کاهش بروکراسی، نشان‌دهنده اراده دولت برای نوسازی

ساختارهای اداری است. با این حال، شواهد نشان می‌دهد که با وجود پیشرفت‌های فنی، سطح اعتماد عمومی به نهادهای دولتی همچنان با چالش‌هایی روبرو است. این شکاف میان «ظرفیت فنی» و «سطح اعتماد»، سوالی مهم را مطرح می‌کند: آیا کیفیت خدمات ارائه شده در بستر دولت الکترونیک، تأثیر مستقیمی بر میزان اعتماد عمومی دارد؟

کیفیت خدمات در دولت الکترونیک تنها به معنای سرعت یا دسترسی نیست، بلکه شامل ابعادی مانند سهولت استفاده، امنیت اطلاعات، پاسخگویی، و شفافیت فرآیندها می‌شود. اگر شهروندان احساس کنند که این خدمات به صورت عادلانه، امن و کارآمد ارائه می‌شود، اعتماد آن‌ها تقویت خواهد شد. در مقابل، نقص‌هایی مانند پیچیدگی رابط‌های کاربری، نگرانی‌های امنیتی یا کندی در پاسخگویی، می‌تواند منجر به ناامیدی و کاهش اعتماد شود.بنابراین، این پژوهش با هدف بررسی رابطه میان کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی در ایران انجام شده است. با تکیه بر روش کتابخانه‌ای و تحلیل اسناد معتبر، تلاش می‌کند تا مشخص کند که کدام ابعاد کیفیت خدمات بیشترین تأثیر را بر اعتماد دارند و چگونه می‌توان با بهبود این ابعاد، به بازسازی اعتماد عمومی کمک کرد. درک این رابطه برای سیاست‌گذاران و مدیران دولتی در ایران، نه تنها یک ضرورت علمی، بلکه یک نیاز راهبردی برای توسعه پایدار و ثبات اجتماعی است. توسعه دولت الکترونیک در ایران، اگرچه با سرعت قابل‌توجهی پیش رفته است، اما همچنان با چالش‌های جدی در زمینه «اعتماد عمومی» روبروست و این پژوهش از چند جهت دارای اهمیت حیاتی است. نخست آنکه با وجود گسترش زیرساخت‌های فنی، پژوهش‌های کمی در مورد رابطه مستقیم «کیفیت خدمات» و «اعتماد عمومی» در بستر خاص فرهنگی و سیاسی ایران کمتر انجام شده است و این تحقیق تلاش می‌کند تا با روش کتابخانه‌ای و تحلیل اسناد، این شکاف دانشی را پر کند. دوم اینکه بسیاری از سیاست‌گذاران هنوز تمرکز اصلی را بر خرید سخت‌افزار و نرم‌افزار می‌گذارند، در حالی که این پژوهش نشان می‌دهد که بدون توجه به کیفیت تجربه کاربری و امنیت، این سرمایه‌گذاری‌ها به نتیجه دلخواه نمی‌رسند و ضرورت دارد مدیران دولتی درک کنند که

اعتماد، محصول کیفیت خدمات است، نه صرفاً وجود سامانه. سوم اینکه در شرایطی که اعتماد عمومی به نهادهای دولتی با چالش مواجه است، دولت الکترونیک می‌تواند به عنوان یک ابزار قدرتمند برای شفاف‌سازی و کاهش فساد عمل کند و این تحقیق با شناسایی دقیق ابعاد موثر بر اعتماد، راهکارهای عملی برای بازگرداندن این سرمایه اجتماعی حیاتی ارائه می‌دهد. در نهایت، نتایج این پژوهش می‌تواند به عنوان یک نقشه راه برای وزارت ارتباطات و سازمان فناوری اطلاعات عمل کند تا بودجه‌ها و برنامه‌های خود را بر اساس اولویت‌های واقعی کاربران تنظیم کنند و هزینه‌های ناشی از نارضایتی را کاهش دهند.

بخش اول: چیستی و چرایی دولت الکترونیکی

در دهه‌های اخیر، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (ICT) نه‌تنها به‌عنوان یک ابزار کمکی، بلکه به‌عنوان پیشران اصلی تغییرات ساختاری در جوامع بشری عمل کرده‌اند. این فناوری‌ها با دگرگونی در الگوهای تعاملات اجتماعی و اقتصادی، انتظارات شهروندان از ارائه خدمات را نیز متحول کرده‌اند (تورک‌پور و همکاران، ۱۳۹۸:۱۴۱). امروزه، گذار از دولت سنتی به سمت دولت الکترونیک به یکی از ارکان اصلی حکمرانی مدرن تبدیل شده است. دولت الکترونیک فراتر از صرفاً دیجیتالی کردن فرآیندها، رویکردی استراتژیک برای بازطراحی خدمات عمومی است که با هدف افزایش کارایی، شفافیت و پاسخگویی دولت‌ها پیاده‌سازی می‌شود ظهور دولت الکترونیک نشان‌دهنده‌ی استفاده بهینه از فناوری‌های نوین برای تسهیل دسترسی شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی است. این پدیده با حذف موانع زمانی و مکانی، نه‌تنها کیفیت خدمات را ارتقا می‌بخشد، بلکه بستری را برای مشارکت فعال‌تر مردم در فرآیندهای تصمیم‌گیری فراهم می‌کند (آل‌عبدالله و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۵). در ادبیات مدیریت دولتی، دولت الکترونیک به‌عنوان ابزاری کلیدی برای تحقق «حکمرانی خوب» شناخته می‌شود. حکمرانی خوب بر اصولی چون شفافیت، مشارکت، حاکمیت قانون و کارایی تأکید دارد که فناوری اطلاعات می‌تواند با کاهش هزینه‌های مبادله، کاهش فساد اداری و تسهیل جریان اطلاعات، به تحقق این اصول کمک شایانی کند (امینی و رضایی، ۱۳۹۷: ۸۹). یکی از ابعاد

حیاتی در موفقیت دولت الکترونیک، «کیفیت خدمات» ارائه‌شده است. کیفیت خدمات الکترونیک تنها به سرعت یا دسترسی فنی محدود نمی‌شود، بلکه شامل ابعادی چون قابلیت اطمینان، واکنش‌پذیری، اطمینان‌بخشی و همدلی در تعاملات مجازی است. وقتی شهروندان تجربه‌ای مثبت و بدون نقص از تعامل با سامانه‌های دولتی داشته باشند، نگرش آن‌ها نسبت به نهاد دولت تغییر می‌کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که کیفیت بالای خدمات الکترونیک، با افزایش رضایت شهروندان، مستقیماً با «اعتماد عمومی» به دولت همبستگی مثبت دارد (محمدی و کریمی، ۱۴۰۱:۱۸۹).اعتماد عمومی به‌عنوان سرمایه اجتماعی، زیربنای ثبات و کارایی هر نظام سیاسی است. در بستر دولت الکترونیک، اعتماد از حالتی به یک پدیده مبتنی بر عملکرد تبدیل می‌شود. یعنی شهروندان بر اساس تجربه‌ی مستقیم آن‌ها از سهولت استفاده، سرعت پاسخگویی و دقت خدمات، میزان اعتماد خود را به دولت ارزیابی می‌کنند. بنابراین، بهبود کیفیت خدمات الکترونیک می‌تواند به‌عنوان یک مکانیسم مؤثر برای بازسازی و تقویت اعتماد عمومی در جوامع پیچیده‌ی امروزی عمل کند (نوری و همکاران، ۱۳۹۹:۶۵). دولت الکترونیک به‌عنوان راهبردی کلان، با هدف ارتقای کارایی عملیات دولتی و تضمین پاسخگویی سریع و دقیق به نیازهای شهروندان طراحی شده است. در ایران، استقرار و توسعه این نظام با اولویت بالایی از سوی مسئولان ارشد کشور مواجه بوده و به یکی از محورهای اساسی در برنامه‌های توسعه کشور تبدیل شده است (ابراهیمی و همکاران، ۲۰۲۰:۵۶). این تأکید نشان‌دهنده‌ی درک صحیح از نقش فناوری در نوسازی ساختارهای اداری و بهبود رابطه دولت و ملت است. بر اساس گزارش‌های سازمان ملل متحد، تحولات دولت الکترونیک فراتر از یک تغییر تکنولوژیک، ابزاری استراتژیک برای پشتیبانی از تحقق اهداف توسعه پایدار محسوب می‌شود. سازمان ملل در گزارش سال ۲۰۱۶ خود تأکید می‌کند که دولت الکترونیک باید به‌گونه‌ای طراحی و پیاده‌سازی شود که به شناخت و دستیابی به اهداف توسعه پایدار کمک شایانی کند (United Nations, ۲۰۱۶). در این راستا، اهداف اصلی دولت الکترونیک شامل موارد زیر است:

توسعه رابطه شهروند-دولت: ایجاد بستر تعاملی دوسویه که در آن شهروندان نه‌تنها دریافت‌کننده خدمات، بلکه مشارکت‌کنندگان فعال در فرآیندها باشند. بهبود کیفیت خدمات عمومی: ارائه خدماتی اثربخش‌تر، پاسخگوتر و در دسترس‌تر از طریق استفاده از فناوری‌های پیشرفته و خدمات سیار افزایش مشارکت و شفافیت: تسهیل مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری عمومی و ایجاد نهادهای عمومی شفاف‌تر و مسئولیت‌پذیرتر. به بیان دیگر، دولت الکترونیک باید همگام با اصول و اهداف «دستورکار ۲۰۳۰ توسعه پایدار» حرکت کند و نقش‌آفرینی مؤثری در پیاده‌سازی این اهداف ایفا نماید. این همسویی نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری بر روی زیرساخت‌های الکترونیک، نه‌تنها یک ضرورت مدیریتی داخلی، بلکه تعهدی جهانی برای دستیابی به جوامع پایدارتر و عادلانه‌تر است (تورک‌پور و همکاران، ۱۳۹۸:۶۳)

بند اول: مفهوم و اهمیت آمادگی دولت الکترونیک

آمادگی دولت الکترونیک مفهومی است که در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی برای پر کردن شکاف دیجیتال میان کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه مطرح شد. این مفهوم به سنجش میزان توانایی یک جامعه یا نهاد برای بهره‌برداری از فرصت‌های ناشی از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (ICT) می‌پردازد (شریف و همکاران، ۲۰۰۸). به بیان ساده، آمادگی دولت الکترونیک نشان می‌دهد که یک کشور، شهر یا سازمان دولتی تا چه حد برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز خدمات الکترونیک زیرساخت‌ها، مهارت‌ها و قوانین لازم را فراهم کرده است. ارزیابی آمادگی، ابزاری استراتژیک برای برنامه‌ریزی، پایش و ارزیابی ابتکارات دولت الکترونیک محسوب می‌شود. از آنجا که حرکت به سمت دولت الکترونیک نیازمند شناخت دقیق «وضعیت موجود» است، این ارزیابی به عنوان نقطه شروعی مناسب، چارچوبی را برای تدوین راهبردها، سیاست‌ها و تصمیم‌گیری‌های آگاهانه فراهم می‌کند . دولت‌ها می‌توانند با استفاده از این ارزیابی، نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده، شکاف‌های موجود را برطرف کنند و استراتژی‌های خود را مجدداً طراحی نمایند. این فرآیند به‌ویژه برای کشورهای

در حال توسعه که در مراحل اولیه یا میانی توسعه دولت الکترونیک قرار دارند، حائز اهمیت است، زیرا به یکپارچه‌سازی فناوری اطلاعات در ساختارهای اداری کمک شایانی می‌کند. در ادبیات پژوهشی، رویکردهای مختلفی برای سنجش آمادگی دولت الکترونیک وجود دارد. برخی محققان تمایز قائل می‌شوند بین ارزیابی آمادگی برای زمینه‌های خاص (مانند تجارت الکترونیک یا خدمات مالی) و ارزیابی آمادگی همه‌منظوره که کل اکوسیستم دولت الکترونیک را در نظر می‌گیرد (جیانگ و ژنگ، ۲۰۱۱). همچنین، شاخص‌های معتبر جهانی متعددی برای این منظور توسعه یافته‌اند که از جمله آن‌ها می‌توان به «شاخص آمادگی شبکه» (NRI) انجمن جهانی اقتصاد (WEF) و «شاخص هوشمندی اقتصادی» اشاره کرد. این شاخص‌ها با سنجش ابعادی مانند زیرساخت‌های فناوری، سرمایه انسانی و محیط قانونی، معیاری استاندارد برای مقایسه عملکرد کشورها در مسیر تحول دیجیتال ارائه می‌دهند.

بند دوم: اعتماد الکترونیک به عنوان زیربنای پذیرش خدمات

با وجود مزایای فراوان دولت الکترونیک، همچنان نگرانی‌ها و ترس‌هایی در میان شهروندان نسبت به امنیت و کارایی این سیستم‌ها وجود دارد. در این میان، «اعتماد الکترونیک» به عنوان یکی از حیاتی‌ترین عوامل در موفقیت راهبردهای دولت الکترونیک شناخته می‌شود. اعتماد، پیش‌شرط اصلی برای پذیرش خدمات است و زمانی که شهروندان به سیستم اعتماد کنند، نه‌تنها خودشان از خدمات استفاده می‌کنند، بلکه آن را به دیگران نیز توصیه می‌نمایند (زورآزما، ۱۳۹۵:۴۶). بنابراین، درک عوامل موثر بر شکل‌گیری این اعتماد برای دولت‌ها جهت دستیابی به پذیرش گسترده خدمات ضروری است. اعتماد به خدمات دولت الکترونیک رابطه‌ای چندبعدی و پیچیده است که تحت تأثیر ابعاد مختلفی قرار دارد. پیش از هر تعاملی، شهروندان باید باور داشته باشند که دولت دارای منابع فنی، مدیریتی و امنیتی لازم برای حفاظت از داده‌ها و تضمین امنیت سیستم‌های شبکه است. علاوه بر این، نیت مثبت شهروندان برای مشارکت در خدمات الکترونیک، مستقیماً به میزان اعتماد آن‌ها وابسته است (زورآزما، ۱۳۹۵:۳۶). یکی از راهکارهای کلیدی برای افزایش اعتماد، تقویت «بعد انسانی» در فناوری

اطلاعات و ارتباطات است. دولت الکترونیک نباید صرفاً یک فرآیند مکانیکی باشد، بلکه باید از طریق ارتباطات مؤثر (صوتی، تصویری و متنی)، حس حضور و در دسترس بودن را به شهروندان منتقل کند. بهبود کیفیت ارتباطات همزمان و غیرهمزمان می‌تواند تا حد زیادی جایگزین تعاملات چهره‌به‌چهره شود و با کاهش احساس بیگانگی، تبعات منفی ناشی از تعاملات غیرحضوری را به حداقل برساند (ستوده‌آرانی و همکاران، ۱۳۹۴).

بند سوم: کیفیت خدمات الکترونیک

پیشرفت‌های سریع در فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) و گسترش اینترنت، بستر مناسبی را برای رشد تجارت الکترونیک و کسب‌وکارهای دیجیتال فراهم کرده است. این تحول در بخش خصوصی، فشاری بر دولت‌ها وارد کرده تا با هدف رقابت‌پذیری و پاسخگویی بهتر، خدمات خود را نیز به‌روزرسانی کنند. امروزه، دولت‌ها از فناوری‌های اطلاعاتی برای اصلاح فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی استفاده می‌نمایند. اگرچه اهداف اولیه دولت الکترونیک بر کارایی و کاهش هزینه متمرکز بود، اما در سال‌های اخیر، تمرکز اصلی به سمت «ایجاد خدماتی که نیازهای واقعی شهروندان را برآورده سازد» و «افزایش دسترسی آسان» تغییر یافته است (بهادری و همکاران، ۲۰۲۰). برای درک دقیق کیفیت خدمات الکترونیک، ابتدا باید مفاهیم پایه‌ای «کیفیت» و «خدمت» را شفاف‌سازی کرد. کیفیت به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها، فرآیندها و تعاملاتی گفته می‌شود که با هدف رفع نیازها و حل مشکلات کاربران ارائه می‌گردد (بیگ‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۱۷). در بستر دولت الکترونیک، کیفیت خدمات از دیدگاه کاربر سنجیده می‌شود و شامل میزان انطباق خدمات آنلاین با نیازهای شهروندان، سهولت در جستجوی اطلاعات، کارایی در انجام معاملات الکترونیک و کیفیت ارتباطات دوسویه بین دولت و مردم است (شانگ و لی، ۲۰۲۰: ۶۳). کیفیت خدمات الکترونیک تنها به معنای زیرساخت فنی نیست، بلکه بستری است که خرید، فروش و تحویل خدمات را تسهیل می‌کند. شناسایی ابعاد مختلف این کیفیت برای ارائه خدمات مطلوب ضروری است. پژوهشگران معتقدند که کیفیت خدمات دولت الکترونیک بیانگر مجموع ویژگی‌های

عملکردی آن در ارائه خدمات عمومی خاص است. در مطالعات اخیر، دانشمندان و متخصصان سعی می‌کنند با ارزیابی میزان تأمین نیازهای شهروندان در وب‌سایت‌های دولتی، شاخص‌های دقیق‌تری برای سنجش کیفیت خدمات ارائه دهند (دهقان‌کیادهی، ۱۴۰۰؛۵۶).

بند چهارم: پذیرش دولت الکترونیک

پذیرش خدمات دولت الکترونیک توسط شهروندان و تمایل آن‌ها به استفاده از این خدمات، رابطه‌ای مستقیم با ادراک آن‌ها از ویژگی‌های خدمت دارد. رفتار کاربران در قبال پذیرش یا رد خدمات الکترونیک، تعیین‌کننده اصلی موفقیت این طرح‌هاست. بنابراین، شناخت دقیق عوامل موثر بر این پذیرش، نه‌تنها به ارتقای تعامل میان دولت و شهروندان کمک می‌کند، بلکه بستر لازم را برای اجرای موفق‌تر دولت الکترونیک فراهم می‌سازد. پذیرش فناوری اطلاعات توسط کاربران، یکی از چالش‌های کلیدی در پیاده‌سازی هرگونه طرح فناوری است. موفقیت دولت الکترونیک تنها به حمایت‌های مالی و زیرساختی دولت محدود نمی‌شود؛ بلکه به میزان تمایل و توانایی کاربران برای استفاده از این خدمات نیز وابسته است. اگر فناوری‌های پیشرفته با وجود شایستگی‌های فنی، مورد استفاده قرار نگیرند، نمی‌توانند به اهداف خود دست یابند. از این رو، بررسی پدیده پذیرش فناوری در سطح فردی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. یکی از عوامل بنیادین در پذیرش، «اعتماد» است. اعتماد به نهادهای دولتی، درکی مبتنی بر صداقت، شفافیت و توانایی سازمان‌ها برای ارائه خدمات کارآمد در چارچوب مقررات و ساختارهای نهادی است (نیکزاد، ۱۳۹۹). بدون این اعتماد، حتی بهترین سیستم‌های فناوری نیز با مقاومت کاربران مواجه خواهند شد. با وجود اینکه دولت الکترونیک به‌عنوان ابزاری کارآمد و اثربخش شناخته می‌شود، عوامل موثر بر پذیرش آن در سازمان‌های دولتی همچنان نیازمند توجه بیشتری است. بسیاری از دولت‌ها زمان و هزینه‌های کلانی را صرف توسعه زیرساخت‌های رایانه‌ای کرده‌اند، اما متأسفانه نرخ پذیرش و استفاده واقعی توسط کاربران پایین است. این شکاف بین «توسعه فنی» و «پذیرش کاربری»، نشان می‌دهد که درک عمیق‌تر

از عوامل موثر بر تصمیم‌گیری‌های فردی برای پذیرش یا رد نظام‌های اطلاعاتی، باید هدف اصلی پژوهش‌ها و استراتژی‌های اجرایی باشد (سارلا، ۲۰۱۵).

بخش دوم: مزایا و موانع دولت الکترونیک

پیاده‌سازی دولت الکترونیک به عنوان یک تحول بنیادین در مدیریت عمومی، با وجود مزایای چشمگیر، مسیری پرچالش را پیش روی دولت ها قرار داده است. از سوی دیگر، مزایای این رویکرد شامل افزایش شفافیت و کاهش فساد اداری از طریق ردپای دیجیتال فرآیندها، صرفه‌جویی قابل توجه در زمان و هزینه‌های سربار برای دولت و شهروندان، و همچنین دسترسی همگانی و ۲۴ ساعته به خدمات است که در نهایت منجر به ارتقای رضایت‌مندی و اعتماد عمومی می شود. با این حال، تحقق کامل این اهداف با موانع ساختاری و فرهنگی جدی روبروست؛ از جمله شکاف دیجیتال که دسترسی نابرابر به فناوری را در مناطق محروم یا میان اقشار مختلف ایجاد می کند، نگرانی‌های عمیق امنیتی و حریم خصوصی در برابر تهدیدات سایبری و سرقت داده‌ها، و همچنین مقاومت‌های سازمانی ناشی از ترس کارکنان از تغییر فرآیندهای سنتی و خودکارسازی مشاغل. علاوه بر این، نبود زیرساخت های قانونی کافی برای امضای الکترونیک و هزینه‌های سنگین اولیه برای نوسازی سیستم‌ها، از دیگر چالش‌هایی هستند که نیازمند برنامه‌ریزی دقیق و مدیریت هوشمندانه برای غلبه بر آن‌هاست تا دولت الکترونیک بتواند به جای یک پروژه صرفاً فنی، به ابزاری موثر برای توسعه پایدار تبدیل شود. (خسروپور و همکاران، ۱۳۹۹:۱۲۵). از مزایای مهم استقرار دولت الکترونیک می توان به مواردی چند اشاره نمود که عبارتند از : تسهیل روابط تجاری و اداری بخش خصوصی با دولت، کاهش هزینه های بخش خصوصی و دولت ، کاهش حجم بدنه دولت،کاهش تخلفات اداری در دولت، افزایش اعتماد مردم به دولت ،تقویت پایه های دموکراسی و اداره موثر تر حکومت،افزایش سطوح خدمات مشتری و کاهش‌هزینه‌ها ،توزیع اطلاعات،ایجاد این تلقی از شهروندان که آنها مشتریانی هستند که رضایت شان مهم است ، با جمع آوری اطلاعات به تصمیم گیران کمک می شود تا اثربخش تر به شهروندان خدمت‌رسانی کنند ،کمک به تمرکز

گرایی در برخی فعالیت‌ها،مدیریت دولتی کاراتر،تسهیلات و سرعت بیشتر،کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور،گسترش فرهنگ خود خدمات رسانی،انجام فعالیت های مالی و اعتباری،شرکت درانتخابات،پر کردن فرم های الکترونیکی برای مقاصد مختلف،تعامل با نهادهای مختلف دولتی و تجاری و اجتماعی. همچنین در قالب دولت الکترونیک می توان از فناوری اطلاعات برای ارائه اطلاعات و خدمات متداول به شهروندان ازطریق اینترنت یا ابزار دیجیتالی دیگر به صورت تمام وقت سود جست. بدین ترتیب، شهروندان احساس آسودگی خواهندکرد و در زمان آنان صرفه‌جویی خواهد شد. همچنین، دولت در هزینه خدمت رسانی خویش صرفه جویی نموده و تسهیلات و توانمندی بیشتری را برای شهروندان خویش فراهم می کند.

بخش سوم: ارکان استقرار دولت الکترونیک

در استقرار دولت الکترونیک بر پنج اقدام اصلی زیر تاکید می شود:

- ارائه خدمات براساس پسند و گزینش شهروندان؛- دردسترس گذاشتن بیشتر دولت و خدمات آن؛- یادگیری اجتماعی؛- ارائه مسئولانه اطلاعات؛- استفاده از فناوری اطلاعات و منابع انسانی به طور موثر و کارامد.

براساس این اصول، می توان نتیجه گرفت که دولت الکترونیک «تعهدی پایدار ازسوی دولت برای بهبود ارتباط بین شهروندان حقیقی و بخشهای عمومی ازطریق ارائه خدمات انبوه، دانش و اطلاعات با هزینه مناسب و به طور کارامد است. این موضوع به عنوان یکی از بهترین روشهای تحقق عملی انتظارات شهروندان از دولت است».

پیاده سازی و استقرار دولت الکترونیک به فایق آمدن بر برخی چالشها و موانع اساسی بستگی دارد. از دیدگاه نگارنده چالش های موجود بر سر ایجاد و توسعه دولت الکترونیک در کشور ایران را می توان به بخش های ذیل تقسیم نمود :

۱) چالش زیرساخت ، جهت اجرای کامل و مطلوب دولت الکترونیک دسترسی به پهنای باند بالای شبکه اینترنت جزء ملزومات اصلی می باشد اگرچه این خدمات می تواند از اینترنت استفاده نکند و یک شبکه اینترانت قوی جایگزین اینترنت شود ولی در عین حال ترکیب اینترنت و اینترانت در اجرای دولت الکترونیک امری لازم و غیر قابل اجتناب می باشد.

۲) الزام وجود امکانات سخت‌افزاری لازم برای دسترسی به خدمات دولت الکترونیک نزد ارباب رجوع و استفاده کنندگان ، در حال حاضر بسیاری از خانواده ها فاقد رایانه شخصی می باشند و بعضی از آنها از نحوه کاربرد اینترنت بی اطلاع می باشند . جهت حل این موضوع می توان از طریق ایجاد کیوسک های (گیشه) فراوان الکترونیک در سطح شهرها، دسترسی شهروندان به این خدمات را تسهیل نمود، خود این مسئله مستلزم صرف هزینه زیادی است که این هزینه به عنوان یک چالش مطرح می‌شود.

۳) عدم وجود نیروی انسانی لازم برای این امر، بعنوان خدمات گیرنده و یا به عنوان مسئولین و کارکنان خدمات دهنده که دارای اطلاعات و دانش لازم در این خصوص باشند. به طور کلی نیروی متخصص لازم برای فرهنگ‌سازی و تدوین برنامه‌های مناسب جهت اجرای کامل دولت الکترونیک وجود ندارد.

۴) نقش ضعیف دولت در این ارتباط، متاسفانه دولت هنوز در توسعه اینترنت و تلفن همراه به عنوان شاخص های توسعه ITو ICTدر داخل کشور دارای مشکلاتی است و همین مسئله سبب می شود اجرای خدمات دستگاهها مبتنی بر دولت الکترونیک در داخل کشور با کندی صورت گیرد و تا زمانی که دولت یک تصمیم قاطع و عزم و اراده قوی در این زمینه پیدا نکند شانس توسعه این امر زیاد نخواهد بود.

۵) عدم اطمینان مردم به این خدمات ، به هر حال با عنایت به اینکه نهادینه شدن این موضوع در بین اقشار جامعه امری است زمان بر و قبلاً تجربه ای در این باره در کشور وجود نداشته لذا با چالش های زیادی مواجه خواهیم بود. بعنوان مثال هنوز مردم اطمینان ندارند حتی شماره تلفن

همراه خود را برای ارسال قبض به شرکت آب و فاضلاب ارائه دهند تا به طور خودکار این قبوض برای آنها ارسال گردد. بر همین اساس می بایست در جهت رعایت اصول حریم خصوصی اطلاعات افراد طی فرآیندهای کاری خدمات دولت الکترونیک فعالیت بیشتری نمود.

۶) بحث بودجه و هزینه مالی مسئله مهم دیگر در این زمینه است. برای تربیت نیروی انسانی، تهیه نرم افزارها و سخت افزارهای لازم ، نیاز به بودجه هنگفتی می باشد . البته باید توجه داشت که اگر با همین حداقل امکانات شروع نکنیم و منتظر باشیم چالش ها برطرف شوند و بعد خدمات خود را مبتنی بر دولت الکترونیک ارائه دهیم کار درستی نخواهد بود.

۷) موازی کاری در ارائه خدمات الکترونیک توسط دستگاههای دولتی، در برخی موارد می توان با مدیریت یکپارچه خدمات الکترونیک از مراجعه مکرر مشتریان و شهروندان به کیوسک های خدماتی و یا محیط اینترنت جلوگیری نمود.

۸) عدم بومی سازی خدمات الکترونیک جهت مناطق مختلف جغرافیایی ، با عنایت به تنوع نیازها و خواست های مردم در مکانهای مختلف کشور ، به نظر می رسد می بایست اقدام جدی در این خصوص صورت پذیرد. تا مقاومت های احتمالی از طرف شهروندان مختلف بروز نگردد.

۹) مقاومت روانی از طرف نیروهای سازمانها و ادارات دولتی ، بعضاً مشاهده شده با ورود ابزار و وسایل مکانیزه به محیط کار پرسنل خدمات دهنده ادارات ، مقاومت های فراوانی در این خصوص از طرف پرسنل صورت می پذیرد که عموماً دلیل این موضوع را رقیب دانستن ابزار مکانیزه برای شغل خود و احتمالاً بوجود آمدن تفکر از دست دادن شغل خود در نظر می گیرند.

۱۰) عدم پایش مداوم رضایت مشتریان ، جهت اعتلا و پویا نگه داشتن اقدامات دولت الکترونیک می بایست بصورت مداوم نظر مشتریان در این خصوص مدنظر قرار گیرد و از نظرات ، پیشنهادات شهروندان در این خصوص بهره جست.

۱۱) عدم پایش پیشرفت های صورت گرفته در کشورهای دیگر ، می بایست جهت به روز نگه داشتن و استفاده از فناوری های جدید در این خصوص کارشناسان مربوطه مرتباً خدمات الکترونیک ارائه شده توسط سایر کشورهای صاحب فن در این راستا را پایش نموده و نسبت به انتقال و وارد کردن این فناوری ها جهت مطلوبیت هرچه بیشتر خدمات اقدام نمایند.

بخش چهارم: اعتماد در استفاده از خدمات عمومی الکترونیک و سازمان های دولتی الکترونیک

اعتماد به عنوان کلیدی ترین عامل در پذیرش و تداوم استفاده از خدمات عمومی الکترونیک، نقشی فراتر از یک متغیر روان‌شناختی صرف ایفا می‌کند و به عنوان پایه‌ای برای تعامل شهروندان با سازمان های دولتی دیجیتال عمل می‌نماید. در فضای مجازی که تعاملات چهره‌به‌چره نیست، شهروندان به دلیل عدم قطعیت و ترس از سوءاستفاده از داده‌های شخصی، نیازمند اطمینان خاطر از امنیت، حریم خصوصی و صداقت سازمان دولتی هستند. این اعتماد دو جنبه دارد: اول، اعتماد در فناوری (باور به اینکه سیستم امن است و خطا ندارد) و دوم، اعتماد در نهاد (باور به اینکه دولت نیت خیر دارد و منافع عمومی را دنبال می‌کند). پژوهش‌ها نشان می دهند که کیفیت خدمات الکترونیک، شفافیت در فرآیندها و پاسخگویی سریع، مستقیماً بر سطح این اعتماد تأثیر می گذارند. بنابراین، سازمان های دولتی الکترونیک برای موفقیت، نباید تنها بر جنبه‌های فنی تمرکز کنند، بلکه باید با ایجاد مکانیسم‌های نظارتی شفاف، حفاظت قوی از داده‌ها و ارائه خدمات قابل پیش‌بینی، سرمایه اجتماعی خود را بازسازی کنند؛ چرا که بدون اعتماد، حتی بهترین زیرساخت های فناوری نیز با مقاومت شهروندان روبرو خواهند شد. در اکوسیستم دولت الکترونیک، اعتماد دیگر یک انتخاب لوکس نیست، بلکه پیش شرط اصلی بقا و کارایی است. وقتی شهروندان می‌خواهند از خدمات عمومی الکترونیک استفاده کنند،

در واقع در حال انجام یک «معامله ریسک‌پذیر» هستند؛ آن‌ها اطلاعات حساس هویتی، مالی یا حقوقی خود را در اختیار یک سیستم دیجیتال قرار می‌دهند که در آن چهره‌ی انسانی و تعامل مستقیم وجود ندارد. در چنین فضایی، بی‌اطمینانی به شدت افزایش می‌یابد. بنابراین، سازمان‌های دولتی الکترونیک باید سه لایه از اعتماد را ایجاد کنند:

۱. اعتماد در قابلیت اطمینان فنی شهروندان باید مطمئن باشند که سایت یا اپلیکیشن دچار قطعی نمی‌شود، داده‌ها گم نمی‌شوند و سیستم به درستی کار می‌کند. اگر یک بار خطا رخ دهد، اعتماد سریعاً خدشه‌دار می‌شود.

۲. اعتماد در امنیت و حریم خصوصی: این مهم ترین نگرانی است. مردم باید باور کنند که داده‌هایشان نه تنها در برابر هکرها محافظت می‌شود، بلکه توسط خودِ دولت نیز سوءاستفاده نخواهد شد (مثلاً برای فروش اطلاعات یا نظارت غیرمجاز). شفافیت در سیاست‌های حفظ حریم خصوصی اینجا نقش کلیدی دارد.

۳. اعتماد در نیت و صلاحیت نهادی: این لایه عمیق ترین سطح اعتماد است. شهروندان باید باور داشته باشند که دولت نیت خیر دارد، منافع عمومی را دنبال می‌کند و در صورت بروز مشکل، پاسخگو خواهد بود. این نوع اعتماد معمولاً از طریق شفافیت در عملکرد، کاهش فساد و عدالت در توزیع خدمات ساخته می‌شود.

تحقیقات نشان می‌دهد که اگر هر یک از این سه لایه ضعیف باشد، کل زنجیره اعتماد می‌شکند. مثلاً حتی اگر سایت از نظر فنی عالی باشد (لایه اول)، اما مردم به نیت دولت شک داشته باشند (لایه سوم)، باز هم از خدمات استفاده نمی‌کنند. بنابراین، استراتژی‌های دولت الکترونیک نباید فقط روی «تکنولوژی» متمرکز باشند، بلکه باید روی «سرمایه اجتماعی» و «فرهنگ اعتماد» نیز سرمایه گذاری کنند.» رابطه میان دولت الکترونیک و اعتماد عمومی، یک رابطه دوسویه و تقویت‌کننده است. از یک سو، پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک می تواند با افزایش شفافیت، کارایی و پاسخگویی، اعتماد شهروندان به نهادهای دولتی را ارتقا

دهد. وقتی فرآیندها دیجیتال می شوند، احتمال فساد و تبانی کاهش می یابد و شهروندان احساس می کنند که سیستم عادلانه تر و در دسترس تر است . همچنین، دسترسی آسان به اطلاعات و خدمات، حس «توجه دولت به مردم» را تقویت می کند که این خود پایه ای برای اعتماد نهادی است .

از سوی دیگر، اعتماد عمومی به عنوان یک پیش‌نیاز حیاتی، تعیین می کند که آیا شهروندان تمایل دارند از خدمات الکترونیک استفاده کنند یا خیر. اگر مردم به امنیت داده ها و نیت خیر دولت اعتماد نداشته باشند، حتی با وجود بهترین زیرساخت‌های فنی، از استفاده از این خدمات خودداری می کنند . بنابراین، دولت الکترونیک بدون اعتماد عمومی، تنها یک پروژه فنی ناکارآمد خواهد بود. پژوهش های جدیدتر نشان می دهند که این رابطه چرخه‌ای است: استفاده موفق از خدمات الکترونیک، تجربه مثبتی ایجاد می کند که منجر به افزایش اعتماد می‌شود و این اعتماد بیشتر، منجر به پذیرش گسترده‌تر خدمات الکترونیک در آینده می گردد.

نتیجه گیری

یافته های این پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات دولت الکترونیک یکی از مهم ترین عوامل مؤثر بر شکل گیری و تقویت اعتماد عمومی در ایران است. هرچه خدمات الکترونیکی ارائه شده از سوی نهادهای دولتی از نظر ابعاد مختلفی همچون سهولت استفاده، سرعت ارائه خدمات، امنیت اطلاعات، قابلیت دسترسی، شفافیت فرآیندها و پاسخگویی به نیازهای شهروندان در سطح مطلوب تری قرار داشته باشد، میزان اعتماد مردم به عملکرد دولت نیز افزایش می یابد. در دنیای امروز که فناوری اطلاعات نقش محوری در تعاملات میان دولت و شهروندان ایفا می کند، دولت الکترونیک تنها ابزاری برای ارائه خدمات نیست، بلکه بستری برای ایجاد ارتباطی پایدار، شفاف و مبتنی بر اعتماد میان حاکمیت و جامعه محسوب می شود. نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که بهبود مستمر کیفیت خدمات الکترونیکی می تواند موجب افزایش رضایت شهروندان، کاهش مراجعات حضوری، ارتقای کارایی سازمان‌های

دولتی و تقویت سرمایه اجتماعی شود. از سوی دیگر، هرگونه ضعف در امنیت سامانه‌ها، پیچیدگی فرآیندها، اختلال در ارائه خدمات یا عدم پاسخگویی مناسب می‌تواند اعتماد عمومی را کاهش داده و اثربخشی برنامه های دولت الکترونیک را با چالش مواجه سازد. بنابراین، سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های فناوری، آموزش نیروی انسانی، توسعه سامانه‌های هوشمند و توجه به نیازها و انتظارات شهروندان باید به عنوان اولویت‌های اصلی سیاست‌گذاران مورد توجه قرار گیرد. در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که ارتقای کیفیت خدمات دولت الکترونیک نه‌تنها به بهبود عملکرد اداری و افزایش بهره‌وری منجر می‌شود، بلکه زمینه‌ساز تقویت اعتماد عمومی، افزایش مشارکت شهروندان و تحقق حکمرانی مطلوب در کشور خواهد بود. علاوه بر این، نتایج پژوهش نشان می دهد که اعتماد عمومی به دولت یک متغیر چندبعدی و حساس است که تحت تأثیر تجربه مستقیم شهروندان از دریافت خدمات قرار دارد. هنگامی که افراد بتوانند بدون اتلاف وقت، هزینه و انرژی، خدمات مورد نیاز خود را از طریق سامانه‌های الکترونیکی دریافت کنند، نگرش مثبت‌تری نسبت به نهادهای دولتی پیدا کرده و سطح اعتماد آنان به تصمیمات و عملکردهای دولت افزایش می‌یابد. در مقابل، وجود مشکلات فنی، قطعی‌های مکرر سامانه‌ها، پیچیدگی فرآیندهای اداری و نبود پشتیبانی مناسب می‌تواند احساس نارضایتی و بی‌اعتمادی را در میان شهروندان تقویت کند. از این رو، کیفیت خدمات دولت الکترونیک نه تنها یک عامل فنی، بلکه یک مؤلفه راهبردی در مدیریت روابط میان دولت و مردم به شمار می‌رود.

از منظر توسعه ملی نیز گسترش خدمات الکترونیکی با کیفیت بالا می تواند نقش مهمی در تحقق اهداف کلان کشور ایفا کند. کاهش بروکراسی اداری، افزایش شفافیت در ارائه خدمات، محدود شدن زمینه‌های فساد اداری، بهبود دسترسی عادلانه شهروندان به خدمات عمومی و افزایش پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی از جمله پیامدهای مثبت توسعه دولت الکترونیک هستند که در نهایت به افزایش مشروعیت و مقبولیت نهادهای دولتی منجر می‌شوند. همچنین، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و ایجاد بسترهای دیجیتال کارآمد می‌تواند

شکاف میان دولت و شهروندان را کاهش داده و زمینه مشارکت فعال‌تر مردم در امور عمومی را فراهم سازد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی با اتخاذ رویکردی شهروندمحور، به‌صورت مستمر کیفیت خدمات الکترونیکی خود را ارزیابی و پایش کنند. انجام نظرسنجی‌های دوره‌ای از کاربران، شناسایی نقاط ضعف سامانه‌ها، ارتقای امنیت اطلاعات، توسعه زیرساخت‌های ارتباطی و افزایش سرعت پاسخگویی به درخواست‌های شهروندان از جمله اقداماتی است که می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات و افزایش اعتماد عمومی مؤثر باشد. همچنین توجه به آموزش و فرهنگ‌سازی در زمینه استفاده از خدمات دولت الکترونیک می‌تواند میزان پذیرش این خدمات را در میان اقشار مختلف جامعه افزایش دهد.

در نهایت، می‌توان بیان کرد که موفقیت دولت الکترونیک صرفاً به توسعه فناوری و تجهیزات وابسته نیست، بلکه به میزان رضایت و اعتماد شهروندان از خدمات ارائه‌شده بستگی دارد. هرچه دولت بتواند خدماتی کارآمدتر، شفاف‌تر، امن‌تر و متناسب با نیازهای جامعه ارائه دهد، سطح اعتماد عمومی نیز افزایش یافته و زمینه برای شکل‌گیری تعامل سازنده‌تر میان دولت و مردم فراهم خواهد شد. این تعامل متقابل نه‌تنها موجب ارتقای کیفیت حکمرانی و افزایش کارایی نظام اداری می‌شود، بلکه به تقویت سرمایه اجتماعی، انسجام ملی و توسعه پایدار کشور نیز کمک شایانی خواهد کرد. از این رو، توجه به کیفیت خدمات دولت الکترونیک باید به عنوان یک ضرورت راهبردی در سیاست‌گذاری‌های عمومی و برنامه‌های توسعه‌ای کشور مورد توجه قرار گیرد تا بتوان از ظرفیت‌های فناوری اطلاعات در جهت افزایش اعتماد عمومی و بهبود رابطه میان دولت و شهروندان بهره‌برداری حداکثری کرد.

پیشنهادات

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود دستگاه‌های اجرایی و نهادهای دولتی نسبت به ارتقای مستمر کیفیت خدمات دولت الکترونیک اقدام کنند. در این راستا، توسعه

زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، افزایش سرعت و پایداری سامانه‌های الکترونیکی، بهبود امنیت اطلاعات کاربران و حفاظت از حریم خصوصی شهروندان باید در اولویت برنامه‌های اجرایی قرار گیرد. همچنین ضروری است سازمان‌های دولتی با طراحی سامانه های کاربرپسند و ساده، امکان دسترسی آسان تمامی اقشار جامعه به خدمات الکترونیکی را فراهم کنند.

از سوی دیگر، افزایش شفافیت در فرآیندهای اداری و اطلاع رسانی دقیق درباره نحوه ارائه خدمات می تواند نقش مؤثری در تقویت اعتماد عمومی ایفا کند. پیشنهاد می شود نهادهای دولتی از طریق ایجاد سامانه‌های پاسخگویی آنلاین، دریافت و بررسی شکایات و پیشنهادهای شهروندان و ارائه بازخورد مناسب، سطح تعامل و ارتباط خود با مردم را افزایش دهند. همچنین برگزاری دوره‌های آموزشی و برنامه‌های فرهنگ‌سازی برای آشنایی شهروندان با مزایا و نحوه استفاده از خدمات دولت الکترونیک می تواند موجب افزایش میزان استفاده و پذیرش این خدمات شود.

علاوه بر این، توصیه می شود مدیران و سیاست گذاران با ارزیابی مستمر عملکرد سامانه‌های الکترونیکی و سنجش میزان رضایت کاربران، نقاط ضعف موجود را شناسایی و برای رفع آن‌ها برنامه‌ریزی کنند. استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، کلان‌داده‌ها و سامانه‌های هوشمند نیز می تواند به ارتقای کیفیت خدمات و افزایش کارایی دولت الکترونیک کمک کند.

پیشنهادات برای پژوهش های آینده با توجه به محدودیت های پژوهش حاضر، پیشنهاد می شود در مطالعات آینده تأثیر سایر عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی از جمله شفافیت سازمانی، پاسخگویی دولت، رضایت شهروندان، فرهنگ دیجیتال و سواد فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار گیرد. همچنین انجام پژوهش های مشابه در استان ها و مناطق مختلف کشور می تواند به درک بهتر تفاوت های منطقه ای در زمینه استفاده از خدمات دولت الکترونیک و سطح اعتماد

عمومی کمک کند. پیشنهاد می‌شود پژوهشگران در تحقیقات آتی از روش‌های ترکیبی (کمی و کیفی) استفاده کنند تا ابعاد مختلف رابطه میان کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی با دقت بیشتری مورد تحلیل قرار گیرد. همچنین مقایسه وضعیت ایران با سایر کشورهای در حال توسعه و توسعه‌یافته می‌تواند زمینه شناسایی تجربیات موفق و ارائه راهکارهای مؤثر برای بهبود عملکرد دولت الکترونیک در کشور را فراهم سازد.

منابع و مآخذ

۱. باقری دهنوی، ملیحه؛ رضایی نور، جلال، و هانی، سیدحسن (۱۳۹۱). ارائه مدلی مفهومی برای ارزیابی آمادگی الکترونیکی سازمان‌های دولتی با کمک دلفی. دومین کنفرانس ملّی مهندسی نرم‌افزار.

۲. بیک‌زاد، جعفر، و رحیم‌زاده، فاطمه (۱۳۹۶). بررسی مسائل مدیریت دولتی ایران. انتشارات فروزش.

۳. توحیدی اصل، منصوره (۱۳۹۱). ارزیابی سطح سواد دیجیتالی و تاثیر آن بر تمایل مردم به استفاده از خدمات دولت الکترونیک (مطالعه موردی: ساکنان منطقه ۱۴ شهرداری تهران). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیکی (تهران شمال).

۴. دهقان کیادهی، حسن (۱۴۰۰). تاثیر کیفیت و ارزش خدمات بر تداوم در قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک با نقش میانجی رضایت و اعتماد شهروندان (مطالعه موردی: استانداری مازندران). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت موسسه آموزش عالی هدف.

۵. رحیم‌زاده، فاطمه، و بیک‌زاد، جعفر (۱۳۹۴). مدل عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک. سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری.

۶. رضازاده، محمد (۱۳۹۵). تحلیل عوامل حیاتی موثر بر اعتماد در پذیرش دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان و ارائه راهکارهای بهبود با استفاده از مدل QFD. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی موسسه آموزش عالی نیما.

۷. زورآزما، علیرضا (۱۳۹۷). سنجش نقش میانجی اعتماد در رابطه بین کیفیت خدمات ادراک‌شده از دولت الکترونیک و تمایل به استفاده مستمر از خدمات دولت

الکترونیک (بین شهروندان رشت). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام‌نور استان گیلان، مرکز پیام نور رشت.

۸. ستوده آرانی، حسین؛ غفاری، نرگس، و حسن‌زاده، نسیم (۱۳۹۴). تاثیر مولفه‌های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان؛ (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان). نشریه مطالعات مدیریت و حسابداری، ۱(۱)، ۲۳۷-۲۰۷.

۹. کاظم‌لو، حمید (۱۳۹۸). تاثیر عوامل آمادگی الکترونیکی بر کاهش فساد در کشورهای در حال توسعه. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی پیشرفت دانشگاه علم و صنعت ایران.

۱۰. معتمدی دسترنجی، پریا (۱۴۰۰). بررسی عوامل موثر بر پذیرش استفاده‌کنندگان از خدمات دولت الکترونیک: مطالعه موردی سیستم پرداخت مالیات آنلاین در شهر تبریز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه تبریز.

۱۱. نادم، محمدکریم (۱۳۹۰). بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی سامانه‌های بانکی و رضایت مشتریان؛ مطالعه موردی: شعب بانک رفاه استان همدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی.

۱۲. نیک‌زاد، سودابه (۱۳۹۹)، بررسی تاثیر ابعاد تئوری یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری و اعتماد بر قصد رفتاری و رفتار استفاده‌کننده از خدمات دولت الکترونیک در شهرداری تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان تهران، مرکز پیام نور تهران غرب.