

تأثیر مولفه های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان)

حسین ستوده آرانی*، نرگس غفاری، نسیم حسن زاده

^۱ استادیار دانشگاه پیام نور، دلیجان، ایران

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور واحد دلیجان، ایران

^۳ کارشناس حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی، آبادان، ایران

چکیده

پژوهش حاضر، درصدد بررسی تأثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی در بین شهروندان شهرستان کاشان می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق، علی - پیمایشی (میدانی) است. جامعه آماری این پژوهش، شهروندان شهرستان کاشان می باشند که از خدمات دولت الکترونیک استفاده نموده اند که از بین آنها با کمک فرمول تعیین حجم نمونه مورگان و به شیوه ای تصادفی تعداد ۳۰۰ نفر انتخاب گردیدند. فرضیه اصلی تحقیق بیانگر آن است که کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی در بین شهروندان شهرستان کاشان تأثیر معنی داری دارد. برای آزمون این فرضیه و فرضیه های ویژه مربوطه داده های مربوط به مبانی نظری و استخراج عوامل و شاخص های اولیه از منابع کتابخانه ای و اینترنتی و جهت گردآوری اطلاعات و داده های مورد نیاز به منظور بررسی و آزمون فرضیه ها از دو پرسشنامه یکی برای سنجش اعتماد عمومی و دیگری برای سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک بدست آمد. برای سنجش روایی پرسشنامه ها از نظر خبرگان (روایی صوری) استفاده شد و مورد تایید آن ها قرار گرفت. همچنین به منظور تایید پایایی (اعتبار) از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار محاسبه شده آن برای پرسشنامه کیفیت خدمات دولت الکترونیک ۰/۸۴۶ و برای پرسشنامه اعتماد عمومی ۰/۷۰۳ می باشد که مقادیر بدست آمده نشان دهنده اعتبار بالای پرسشنامه ها می باشد برای آزمون فرضیه های تحقیق ابتدا از ضریب همبستگی پیرسون و در صورت وجود رابطه معنادار، از مدلسازی معادلات ساختاری برای آزمون رابطه علی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد کیفیت خدمات دولت الکترونیک و ابعاد چهارگانه آن در سطح اطمینان ۹۹٪ موجب اعتماد عمومی می گردند.

واژه های کلیدی: کیفیت خدمات دولت الکترونیک، اعتماد عمومی، شهروندان شهرستان کاشان

مقدمه

بدون شک می توان ادعا کرد که اعتماد مردم به حکومت، سنگ زیربنای استحکام هر حکومتی در جهان است. گرایش حکومت-ها به سمت حکومت‌های دموکراتیک، نظرات مردم را در بطن مدیریت حکومت‌ها قرار می‌دهد و دیکتاتورترین حکومت‌ها در دنیای معاصر نمی‌توانند به اعتماد مردم و مشروعیت خود بی‌اعتنا باشند. حکومت نیز مانند هر قدرتی خود را بی‌نیاز از توجیه و مشروعیت نمی‌بیند. بحران مشروعیت یکی از مسائل اصلی پیش‌روی حکومت‌های سرمایه‌داری مدرن (Habermas, 1975) است.

اعتماد یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر نظام سیاسی تحمیل (اعتماد: Ruscio, 1996) خواهد کرد. براین اساس افول اعتماد یکی از مسائل محوری در سیاست‌های دولت امروزی است (اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به عنوان "تکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت یک گفته" توصیف می‌شود. اعتماد عمومی: انتظار مردم از پاسخ مثبت به خواسته‌های آنان از طریق متولیان امور عمومی (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰).

از جمله معضلات اساسی مبتلا به دولت‌های امروز، کاهش اعتماد مردم به دولت‌ها (بحران اعتماد عمومی) و همچنین کاهش مشروعیت آنها (بحران مشروعیت) در اذهان عمومی است و با توجه به ضرورتی که دولت‌ها در رفع این بحران‌ها احساس (برخی از Nachmias, 1985) می‌کنند. اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان‌های دولتی در بردارد (صاحب‌نظران مدعی هستند که اعتماد نوعی سازوکار انسجام دهنده است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی ایجاد و حفظ) و به مثابه پدیده‌ای است تسهیل‌گر که باعث بهره‌وری بیشتر سازمان می‌شود (Barber, 1983; Blau, 1964) می‌کند (اعتماد به عملکرد اثربخش منجر می‌شود زیرا تبادل اطلاعات مرتبط و مناسب بین Bennis & Nanus, 1985) شود (و نقش Bernstein, 1980) شهروندان و سازمان‌ها را تشویق می‌کند. اعتماد، ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد (و عامل بسیار مهمی در Culbert & McDonough, 1985) انکار ناپذیری در تحقق اثربخشی کلان‌سازمانی ایفاء می‌کند) کارایی و اثربخشی گروه‌های اجتماعی است. اعتماد عامل پیوند شهروندان و سازمان‌های دولتی بوده و مدیریت دولتی اثربخش منبعث از این پیوند و اعتماد دوطرفه است. از این رو اعتماد عمومی بر کیفیت مدیریت دولتی تاثیر زیادی خواهد داشت (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰).

از سوی دیگر دولت الکترونیک یکی از ضرورت‌های جهان امروز است که بسیاری از کشورها به دنبال ایجاد آن در کشور خود هستند. دولت الکترونیکی عبارت از استفاده سازمان‌های دولتی از فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی جهت ارائه و توزیع خدمات و اطلاعات به صورت به‌هنگام و شبانه‌روزی در کمترین زمان، با کمترین هزینه و بالاترین کیفیت به شهروندان، بخش‌های تجاری و تولیدی و سایر مشتریان دولت می‌باشد به گونه‌ای که آنها از طریق سیستم‌های کامپیوتری بتوانند با دولت ارتباط برقرار کنند و مشارکت بیشتری در فرایندهای اداره امور دولتی و نهادهای مردم‌سالار داشته باشند (سید جوادین، ۱۳۸۵، ص ۱۲). که می‌تواند نقش مهمی در جلب اعتماد عمومی داشته باشد.

استفاده از خدمات عمومی الکترونیک بسیار ساده است و هزینه های زیادی از جمله هزینه های ترافیک و رفت و آمد و غیره را کاهش می دهد. استفاده از خدمات عمومی الکترونیک می تواند موجب افزایش اعتماد عمومی مشتریان شود. لذا سوال اصلی تحقیق حاضر این است که آیا خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان شهرستان کاشان تاثیر گذار می باشد؟

اعتماد عمومی :

نمی توان انکار کرد که یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر تشکیل سرمایه انسانی و اجتماعی برخورداری از اعتماد عمومی است (پور عزت ، قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۸: ۲). با افزایش اعتماد عمومی سطح بدبینی به حکومت کاهش یافته هزینه کنترل متقابل حکومت و ملت کاهش می یابد. اوسلانر به نظر می رسد که این وضع هر سه عرصه فعالیت اقتصادی، سیاسی، و (به عقیده چورتن^۱ (۲۰۰۰) اغلب شهروندان افزایش اعتماد Avslanr, 2002 فرهنگي حکومت را تحت تأثیر قرار می دهد) عمومی بین یکدیگر را در مشارکت خود در فعالیتهای شهری مؤثر ، می دانند و به عبارتی شهروندان در صورتی که به اطرافیان خود از اطمینان و اعتماد کافی برخوردار باشند تمایل بیشتری به مشارکت در امور مختلف خواهند داشت (شریف زاده و صدقی، ۱۳۸۸). اعتماد به دولت می تواند سبب همراهی شهروندان با سیاست های دولت بدون توجه به زور شود (دانایی فر، ۱۳۸۷). اعتماد به پشتیبانی مردم از نظام های سیاسی منجر خواهد شد و همچنین فرصت لازم را در اختیار رهبران سیاسی قرار می دهد تا به اصلاحات ارتباط و گفتگو بپردازند بدون اعتماد هیچ کنش متقابل و مطمئنی صورت نخواهد پذیرفت (درانی ورشیدی ، ۱۳۸۷: ۱۲). اعتماد سازی در سطح اتکای عمیق متقابل بر این فرض قرار دارد که طرفین توجیهات و جهان بینی همدیگر را قلباً قبول دارند. بویژه زمانی که آنها در ارتباط با اموری باشند که نیاز به پیش بینی یا استنباطی به عنوان پیامدهای اتکای متقابل دارند (احمدی مهربانی، ۱۳۸۲: ۵۳). برای رسیدن به وحدت شاخصه های مختلفی وجود دارد ولی مهمترین شاخصه آن اعتماد عمومی به رفتارها و کنشهای افراد جامعه به یکدیگر است (اشراقی، ۱۳۹۱: ۷۹). اعتماد عمومی یکی از مهم ترین ابعاد سرمایه اجتماعی است که آسیب دیدن آن می توان زیان و هزینه بسیار سنگینی را برای نظام اداری و در مقیاس وسیع تر به نظام سیاسی تحمیل کند کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران های جهان امروز به شمار می رود (الوانی، ۱۳۷۹).

در همین راستا بواسطه گسترش شدید رقابت و پویایی اقتصاد، سیاست های استراتژیک و تجاری بر حفظ و بهبود وفاداری و (Tanvsypls et al., 2001 افزایش اعتماد مشتریان نسبت به سازمان متمرکز شده اند)

بررسی ادبیات موجود در زمینه اعتماد و اعتماد عمومی نشان دهنده نبود یک تعریف مورد اجماع از معنای این واژه است. با این حال در تعاریفی که از اعتماد ارائه شده است آن را عموماً انتظار رفتارهای صادقانه و فاقد منفعت جویی از دیگران می دانند (دانایی فرد، ۱۳۸۲). بر همین اساس اعتماد عمومی نیز باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند. از نظر لومن وقتی اعتماد عمومی مطرح می شود مردم انتظار دارند مقامات و سازمانهای دولتی با اقدامات خود در تعامل با آنها که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان های دولتی وجود دارد، (به عبارت دیگر اعتماد عمومی ، یعنی انتظار مردم از پاسخ مثبت به Lumen, 1979 به انتظارات آنها پاسخ داده شود) خواسته های آنان از طریق متولیان امور عمومی (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). اعتماد عمومی ماهیتی جامعه شناختی دارد و

¹ Chvrtn

(اعتماد عمومی Statements and Vzlykv, 1997 می توان آن را در عرصه اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد) حاصل باور افراد به توانایی های آنان در اثرگذاری بر فراگرد توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخ گویی و حساب پس دهی (Blangr and Nadyv, 2005 دولت اشاره دارد)

امروزه جامعه شناسان در نهایت دریافته اند که بدون اعتماد، زندگی روزمره اجتماعی که ما برای خود فراهم می کنیم به سادگی (اعتماد باعث پیدایش آرامش و امنیت روانی می گردد و برای حرکت موفقیت آمیز افراد Good, 1998:32 امکان پذیر نیست) و افزایش مشروعیت حکام و توسعه سیاسی ضرورت دارد. در شرایطی که جامعه ما در طی دهه گذشته و بویژه در سالهای اخیر دستخوش تحولات فرهنگی و اجتماعی بوده است، بررسی و شناسایی چنین عناصر فرهنگی که کمک به شناسایی تحولات فرهنگی اجتماعی مبتلا به جامعه می کند، جهت افزایش اعتماد و کوشش در جهت حل آن مسائل ضرورت تام می یابد (گلابی، ۱۳۸۳).

فرهنگ اکسفورد اعتماد را اتکا یا اطمینان به برخی ویژگی ها یا خصایص یک شخص یا سازمان، پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن، باور یا اعتقاد یا اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان، داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان، و همچنین صداقت، درستی و وفاداری تعریف کرده است (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۱). و راجر اعتماد را تمایل یک نفر به آسیب پذیر نگهداشتن خود در برابر اقدامات طرف مقابل بر اساس این انتظار که طرف مقابل (در تعریف دیگری روتر آنرا Roger, 1995 دست به اقداماتی می زند که برای اعتمادکننده اهمیت دارد، می داند) صلاح دیدی از جانب فرد یا گروهی که می توان به واسطه ی آن بر کلام، وعده، اظهار شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگری تکیه (همچنین به عقیده گوردون (۲۰۰۰) اعتماد یک انتظار مثبت است، در رابطه با اینکه طرف Router, 1997 کرد بیان می کند) مقابل در گفتار، کردار و رفتار خود به گونه های فرصت طلبانه رفتار نکند (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۱). در تعریف کلاس اوفه اعتماد به معنای این باور است که دیگران با اقدام یا خودداری از اقدام خود به رفاه من یا ما کمک می کنند و از آسیب زدن به من خودداری می کنند (بختیاری، ۱۳۸۹: ۶۸).

Havrsvn, همچنین هاورسون نیز اعتماد را اتکا یا اطمینان به برخی رویدادها و فرآیندها یا اشخاص تعریف کرده است) (بنابراین اعتماد را به طور کلی می توان اتکا بر اقدامات مشروط آتی طرفین تعریف کرد (دانایی فر، ۱۳۸۷). 2003 معمولاً اعتماد را کاهش ریسک و عدم پیش بینی و ارتباط بین این دو می نامند (نوروزی و سریع القلم، ۱۳۸۸). اعتماد یعنی باور به اینکه گفته های یک شخص قابل اتکا بوده و او در انجام تعهدات رابطه تجاری خود کوتاهی نخواهد کرد (جنیدی، بشیری، ۱۳۸۷).

به طور کلی روان شناسان اعتماد و فرایند اعتماد را به عنوان یکی از پایه های اساسی از توسعه فردی توصیف کرده اند. امروزه اندیشمندان دیگر رشته ها، مخصوصاً مدیریت بازرگانی فرایندهای اعتماد را در محیط های تجاری و بازرگانی، به عنوان استراتژی (Atkinson, 2003، مشارکت و رفتار سازمانی فراگیر توصیف می کنند)

اعتماد کلید اصلی برای روابط بین شخصی یا بین فردی در زمینه های مختلف است. اعتماد دانش یا عقیده ای است که اعتماد (Levi, 1999 شونده انگیزه یا محرکی دارد برای انجام دادن عملی که به متعهد به انجام آن است)

وقتی اعتماد بین حکومت و ملت وجود داشته باشد هزینه کنترل‌های اضافی پایین می‌آید و علاوه بر مزایای اجتماعی، منافع . از منظر اقتصادی اعتماد برای همه مبادلات بین کنشگران فردی یا (Uslaner, 2002) اقتصادی نیز به دنبال خواهد داشت در قرن بیستم تحقیقات حاکی از آن است که اعتماد عمومی (Dasgupta, 1988) سازمانی یک مساله حیاتی است (Parent et al, حتی شواهدی در زمینه نقش اعتماد در ساختن سرمایه سیاسی همبستگی مثبتی با اقتصاد سالم دارد. به عقیده توماس هابس، اعتماد (Belanger & Nadeau, 2005). و تاثیر مهم آن در رفتار رای‌دهندگان وجود دارد (2005 زندگی را آسان‌تر و امن‌تر می‌کند و پیش‌شرطی برای همکاری و همیاری افراد است و همچنین ابزاری برای کاهش پیچیدگی (Luhmann, 1994). اجتماع است

ابعاد اعتماد عمومی‌تر حاضر بر اساس تحقیق انجام شده توسط منوریان و همکاران (۱۳۸۸) می‌باشد. که شامل ابعاد ذیل می‌باشد:

۱- اطمینان: نوعی احساس مثبت است که مردم با گذشت زمان نسبت به دولت، مقامات سازمانهای دولتی، عملکرد و تعمیمات آنها پیدا می‌کنند.

۲- ریسک پذیری: بیان‌کننده میزان خطرپذیری مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات سازمانهای دولتی برای ارائه آزادانه انتقادات و پیشنهادات آنان می‌باشد.

۳- درستکاری: درجه باور مردم به صداقت و درست کاری و انجام صحیح امور محول شده به وسیله دولت و مقامات دولتی را نشان می‌دهد (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۵۸).

کیفیت خدمات دولت الکترونیک

در واقع ارائه خدمت با کیفیت به عنوان پیش نیاز موفقیت، اگر نه بقاء چنین کسب و کارهایی از دهه ۱۹۸۰ به بعد به شمار می‌رود. بر خلاف کیفیت کالاها که می‌توان آن را بصورت عینی از طریق شاخصهایی نظیر قابلیت دوام، تعداد نقائص و... شناخت؛ کیفیت خدمات ساختاری انتزاعی و مجرد دارد که نشأت گرفته از ویژگی‌های خدمات می‌باشد. بنابراین در نبود معیارهای عینی، سنجش ادراکات مشتریان از کیفیت یک روش مناسب برای ارزیابی کیفیت خدمات شرکتها، می‌باشد (Parasuraman, et al., 1988, 12-13).

بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک استراتژی حیاتی برای موفقیت و بقاء در محیط رقابتی کنونی به شمار می‌رود. در این میان کلید ارائه خدمات اثربخش به مشتریان تعیین صحیح نیازها و خواسته‌های مشتریان و سپس پاسخگویی به آنها به شکلی آمده است که: «سازمان‌ها بایستی اطلاعات مربوط به ادراک مشتریان را ISO9001 صحیح می‌باشد. در بخش ۸.۲.۱ از نظارت و بررسی کنند تا اینکه بفهمند آیا سازمان نیازهای مشتری را برآورده کرده است.» (خدمت، فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند که اساساً نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را در بر ندارد؛ نتیجه ممکن است محصول

(. خدمت نتیجه ای است که مشتریان خواستار آن هستند Kotler and Armesrang, 2000, 428 فیزیکی باشد یا نباشد)
 (. تولید Perreault, 2003, 185). خدمت، کاری است که فرد دیگری انجام می دهد (Harvey, 1998, 583)
 منفعت اساساً ناملموس، یا به خودی خود به عنوان یک محصول منفرد یا عنصری مهم از محصولی ملموس، که بواسطه شکلی
 (. خدمت فرآیندی است، مشتمل Palmer and cole, 1995, 34 از مبادله، نیاز شناخته شده مشتری را برآورده می سازد)
 بر یکسری از فعالیت های کم و بیش نامحسوس که بطور طبیعی اما نه لزوماً همیشگی، در تعاملات بین مشتریان و کارکنان
 و/یا منابع فیزیکی یا کالاها و/یا سیستم های ارائه کننده خدمت، روی داده تا راه حلی برای مسائل مشتریان باشد
 (. Gronroos, 2000, 46)

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 مان می باشد. طراحی راهبردهای متمایل به کیفیت خدمات در علم اداره امور عمومی می تواند شکاف
 (. ذکر تعریف شناخته شده کیفیت از Buckley, 2003 میان به کارگیری و استفاده از خدمات دولت الکترونیک را پر نماید)
 ، در اینجا قابل توجه می باشد. از این منظر کیفیت به معنای « کلیه ویژگی ها و خصوصیات یک ISO نگاه استانداردهای
 محصول یا یک خدمت که بروی قابلیت آن محصول یا خدمت برای برآورده ساختن نیازهای ذهنی و کاربردی افراد، تاثیر می
 (. Corradini et al., 2009 گذارد» اطلاق می شود)

زیتامل کیفیت خدمات الکترونیک را بعنوان «بستری که خرید، فروش و تحویل کالا و اثربخش کالاها و خدمات از یک وب
 سایت را تسهیل می کند» تعریف کرده است (زاهدی و بی نیاز، ۱۳۸۷). خدمات اطلاعاتی تعاملی که از یک طرف اطلاعات
 مشتریان که از طریق فرایند خدمات الکترونیکی جمع آوری شده است می تواند توسط تامین کنندگان این خدمات گردآوری
 و تجزیه و تحلیل شوند و به عنوان مبنایی برای خدمات سفارشی مشتریان مورد استفاده قرار گیرند و از طرفی دیگر تبادل خدمات
 Goush الکترونیکی و تحویل آنها برای مشتریان، می تواند از طریق مبادله ی اطلاعات با تامین کنندگان خدمت انجام شود)
 (. 2004,

زیتهمامل معتقد است خدمات الکترونیکی همان خدمات تحت شبکه یا وب است که از طریق اینترنت تحویل مشتریان می
 (. در خدمات الکترونیکی مشتریان از طریق فناوری، مثل وب سایت هایشان با تامین کنندگان خدمات Zihatmel, 2000 شود)
 تماس برقرار می کنند (پوربابایی، ۱۳۸۷).

گواش (۲۰۰۴) خدمات

فرایند خدمات الکترونیکی جمع آوری شده است می تواند توسط تامین کنندگان این خدمات گردآوری و تجزیه و تحلیل شوند
 و به عنوان مبنایی برای خدمات سفارشی مشتریان مورد استفاده قرار گیرند و از طرفی دیگر تبادل خدمات الکترونیکی و تحویل
 (. Gous, 2004 آنها برای مشتریان، می تواند از طریق مبادله ی اطلاعات با تامین کنندگان خدمت انجام شود)

زیتامل^۲ معتقد است خدمات الکترونیکی همان خدمات تحت شبکه یا وب است که از طریق اینترنت تحویل مشتریان می شود. در خدمات الکترونیکی مشتریان از طریق فناوری، مثل وب سایت هایشان با تامین کنندگان خدمات تماس برقرار می کنند (پوربابایی، ۱۳۸۷).

خدمات الکترونیکی از لحاظ حفظ و جذب مشتریان از اهمیت ویژه ای برخوردار هستند. آن چیزی که باعث می شود مشتریان دوباره به وب سایت یک سازمان مراجعه کنند ناشی از احساس وفاداری آنهاست که این احساس نیز ناشی از خدمات خوبی است که از سازمانها دریافت کردند (پور بابایی، ۱۳۸۷).

Papadomichelaki & Mentzas, 2009) کیفیت خدمات دولت الکترونیک در تحقیق حاضر بر اساس تحقیق انجام شده توسط (می باشد. که شامل ابعاد ذیل میباشد:

- پشتیبانی از شهروندان^۳: کمکی که سازمان ها برای یاری رساندن به شهروندان در هنگام درخواست اطلاعات و در طی تعامل با سازمان فراهم می آورند.
- قابلیت اتکاء^۴: اطمینان شهروندان به پورتال الکترونیکی سازمان در خصوص دریافت صحیح و به موقع خدمت. سهولت و سرعت در دستیابی، استفاده و دریافت خدمات از طریق پورتال.
- اعتماد (امنیت/حریم خصوصی)^۵: قابلیت اطمینان شامل امنیت و حفظ حریم خصوصی بوده و به عنوان اطمینان شهروندان به پورتال سازمان در خصوص عاری از خطر بودن و مردد نبودن در هنگام فرآیند خدمات رسانی الکترونیکی کارایی^۶: سهولت استفاده از امکانات پورتال سازمان و کیفیت اطلاعات ارائه شده در آن.

خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی

اگر دولت الکترونیک توسط شهروندان پذیرفته شده و بهکار گرفته شود، مزایای متعددی را برای جامعه همچون شفافسازی و پاسخگویی به ارمغان خواهد آورد، بنابراین درک و تأثیرگذاری بر پذیرش شهروندان از خدمات دولت الکترونیک حیاتی است.

بر این متمرکز بود که چه اتفاقی در بوروکراسی های مدیریت دولتی سنتی (مدل سنتی اداره امور)، در درجه اول بیشتر دولتی (مسائل داخلی) می افتد، در حالی که با توجه به چالشهای آتی مدیران دولتی باید تغییر جهتی در این نگرش ایجاد و بیشتر به مسائل دنیای برون (دنیای شهروندان و جامعه) توجه می شد. برخلاف سازمانهای سنتی که سلسله مراتبی و یک طرفه بودند، ساختارهای مبتنی بر اینترنت، سلسله مراتبی نیستند، بلکه دوطرفه بوده و در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۷ روز هفته

2 Zythaml

3 Citizen Support

4 Efficiency

5 Trust (Privacy/Security)

6 Reliability

خدمت‌رسانی می‌کنند. ویژگی سلسله‌مراتبی نبودن خدمات اینترنتی شهروندان را در جستجوی اطلاعاتی که مطلوب آنهاست (West, 2000) نه فقط زمانی که ادارات باز هستند، یاری می‌رساند)

ایده‌ای که در این رابطه در برخی کشورها انجام شده به نام شهروندان در اولویت اول می‌باشد که در آن یک مسیر دوطرفه بین دولت و ملت طراحی شده است و دولت بخوبی به نیازها و خواسته‌ها و نظرات مردم گوش می‌دهد و مردم نیز نقش خود را به عنوان شهروند جامعه که مسئولیت در قبال آنچه در اجتماع رخ می‌دهد، پذیرفته‌اند و دولت نیز به ارزشها و نیازهای مردم (البته باید توجه داشت که علیرغم نزدیک شدن مدیریت بخش دولتی به بخش Denhardt, 1999 اولویت اول را می‌دهد). چراکه این برداشت Cavanaugh, 2000 خصوصی، شهروندان را نباید به عنوان مشتری، مصرف‌کننده و... نگریست). ساده‌انگارانه ایشان را از وظیفه خطیر خویش که همانا مشارکت در امور مربوط به جامعه خویش یا به عبارت دیگر به عنوان بازیگران سیاسی، دور کرده و سیر توسعه و تعالی جامعه را کندتر خواهد کرد.

اعتماد سازی در جزء انسانی تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات با افزایش ارتباط زنده، همزمان و قابل لمس برای شهروندان در دولت الکترونیک ارتباط مستقیم دارد. ارتباطات بوسیله کامپیوتر یکی از اجزای داخلی و مهم دولت الکترونیک است که به جزء انسانی مربوط می‌شود. افزایش کیفیت ارتباطات صوتی و تصویری همزمان و غیر همزمان و ایجاد احساس ارتباطات شفاهی، می‌تواند جایگزینی برای ارتباط چهره به چهره در این نوع دولتها باشد و دولت الکترونیک با برخورداری از مزایای دولت سنتی تبعات منفی ارتباطات الکترونیک را به حداقل برساند.

پیشینه تحقیقات

پیشینه تحقیقات خارجی

- در سال ۲۰۰۵ گوانگ لی و همکاران با تحقیقی در مورد ادراکات مشتری از کیفیت خدمات الکترونیکی در خریدهای اینترنتی، یک مدل ارائه کردند. آنها ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی را در پنج مولفه ی: طراحی وب سایت، پایایی، پاسخ گویی، اعتماد و خصوصی بودن تعریف کردند سپس تاثیر این متغیرها را بر دو متغیر رضایت مشتری و کیفیت خدمات کل به عنوان متغیرهای واسطه به شکل پنج فرضیه ی دو حالتی در نظر گرفتند. یافته های آنها نشان داد که طراحی وب سایت، (Guang Li, 2005 پایایی، پاسخ گویی و اعتماد ارتباط معناداری بر فرآیند خرید دارند)

- رابرت روکیمبانا (۲۰۰۷) طی تحقیقی با عنوان روابط بین ترجیحات فردی و ارزشهای خدمات سازمان های دولتی الکترونیکی که هدف این تحقیق بیان مسائل عمده جذب و حفظ قشر جوان از لحاظ بومی شناختی در تغییر سریع بخش سازمان های دولتی در مالزی است و یک تلفیقی از چارچوب تئوریک و تکنیک های کیفی را برای پی بردن به اهداف انگیزشی برای جوانان مالزی یایی هنگام انتخاب کانالهای الکترونیکی بازاریابی بررسی می کند، به این نتیجه رسیدند که ارزشهای فرهنگی برجسته نظیر فشارهای شخصیتی گروه مرجع، اعتماد به نفس و هویت اجتماعی تاثیر زیادی در احتمال (Rvkymbana, 2007 پذیرش کانالهای سازمان های دولتی الکترونیکی دارند)

د) هارینگتون و کارمل در سال ۲۰۰۷ در تحقیقی با عنوان کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان های دولتی و تاثیرش بر رضایت مشتریان، ارتباط بین کیفیت خدمات، بهره وری، کاهش هزینه ها و سودآوری را تایید کردند همچنین آنها به این Harrington and Carmel, 2007. نتیجه رسیدند که رضایتمندی مشتریان واسطه ارتباط بین کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان است.

-پیشینه تحقیقات داخلی

الف) زاهدی و بی نیاز در سال ۱۳۸۷ در تحقیقی با عنوان سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در شرکت قطارهای مسافرتی رجا، پس از بررسی ادبیات مربوط به سنجش کیفیت خدمات الکترونیک، مدل ای کوال را به عنوان مدل برگزیده پژوهش تشریح کردند و سپس با استفاده از این مدل خدمات این شرکت را ارزیابی می کنند.

ب) سمانه خاکسار و یاسمن گیاهی در سال ۱۳۸۸ در تحقیقی با عنوان بررسی عوامل اثر گذار بر اعتماد مشتریان به روش های پرداخت از طریق موبایل، تغییرات در محیط فرهنگی و اجتماعی، تجاری، تکنولوژیکی و قانونی به عنوان عوامل تاثیر گذار بر بازاریابی خدمات پرداخت موبایلی در نظر گرفته شدند، و ویژگیهای هر یک از آنها توضیح داده شده است. همچنین عواملی مثل هزینه، سهولت استفاده، امنیت، قابلیت تکنولوژی، استقلال و عمومیت به عنوان عوامل تاثیرگذار در موفقیت پرداخت موبایلی لحاظ گردیده اند. در پایان مزایا و معایب پرداخت موبایلی بیان گردیده و راهکارهایی برای استفاده از پرداخت موبایلی ارائه شده است.

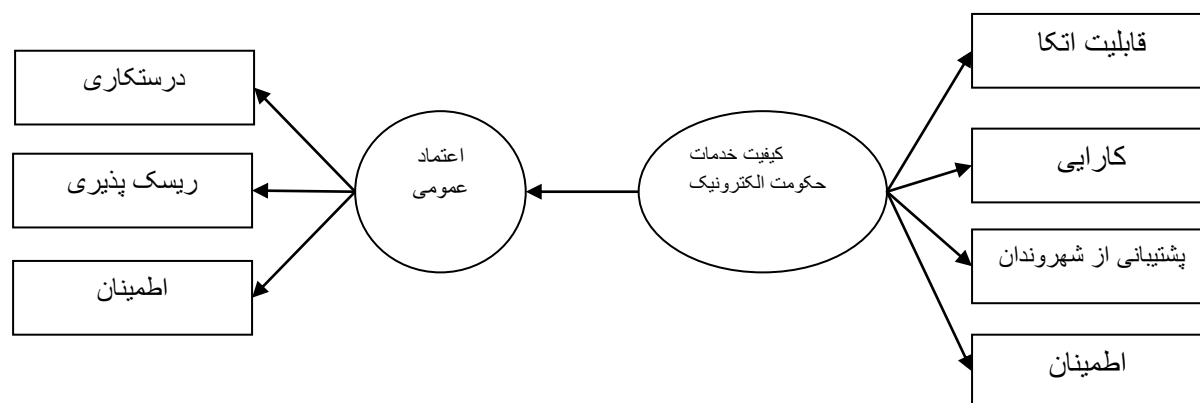
ج) بیکزاد و مولوی در سال ۱۳۸۸ در تحقیقی با عنوان بررسی کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی مشتریان در سازمان های دولتی کشاورزی، به ارائه ی مدل زیتهامل پرداخته اند که در این مدل کیفیت خدمات الکترونیک رابه عنوان یک پدیده ی هفت بعدی (کارایی، تامین سفارش، قابلیت اتکا، حفظ اسرار شخصی، پاسخگویی، جبران و تماس) تعریف و اثر آنها را بر رضایت مشتریان می سنجند و در نهایت به این نتیجه دست می یابند که ارتباط معناداری بین این هفت عامل و رضایت مشتریان وجود دارد.

د) فتحیان، شفیعا و شهرستانی در سال ۱۳۸۹ در تحقیقی با عنوان تاثیر تحقق سازمان های دولتی الکترونیک در افزایش رضایت مشتریان سازمان های دولتی ها مطالعه موردی سازمان های دولتی ملی ایران، پس از تعریف سازمان های دولتی الکترونیک و راههای اندازه گیری رضایت مشتریان با استفاده از مدل کانو رضایت مشتریان را در ماتریس همبستگی تقاطع سنجیده و با بررسی میزان گرایش به سازمان های دولتی الکترونیک به این نتیجه دست یافتند که خدمات الکترونیکی سازمان های دولتی ملی از نیازهای عملکردی مشتریان است و رابطه توسعه آنها با رضایت مشتریان یک رابطه خطی مستقیم است.

ه) حسینی و قادری در سال ۱۳۸۹ در تحقیقی با عنوان مدل عوامل موثر بر کیفیت خدمات سازمان های دولتی دریافتند که توسعه شگفت انگیز فناوری اطلاع رسانی و ارتباطات و به کارگیری فناوری اطلاعات و شبکه های اطلاعاتی صنعت سازمان های دولتی را نیز تحت تأثیر خود قرار داده است. سرعت توسعه صنعت انفورماتیک باعث ایجاد تغییرات عمده ای در شکل پول و سیستمهای انتقال منابع در عرصه سازمان های دولتی شده و مفاهیم جدیدی را با عناوین پول الکترونیکی و انتقال الکترونیکی آن ارائه کرده است. از سوی دیگر سازمان های دولتیها برای قرار گرفتن در موقعیت رقابتی مناسب باید به طور مستمر و فعال به نوآوری در خدمات خود بپردازند.

مدل مفهومی تحقیق

با در نظر گرفتن متغیر کیفیت خدمات دولت الکترونیک به عنوان متغیر مستقل و متغیر اعتماد عمومی به عنوان متغیر وابسته مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر می باشد، لازم به ذکر است کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اساس پرسشنامه بکاررفته در تحقیق پاپادومیچلاکی و منتزاس^۷ (۲۰۰۹) اندازه گیری می شود و برای سنجش اعتماد عمومی از پرسشنامه بکار رفته در تحقیق منوریان و همکاران (۱۳۸۸) استفاده شده است.



جامعه آماری و شیوه نمونه گیری

جامعه آماری تحقیق شامل شهروندان شهر کاشان می باشد که از خدمات دولت الکترونیک استفاده نموده اند. لذا، حجم نمونه آماری با کمک جدول تعیین حجم نمونه کرجسی ومورگان و به روش تصادفی در دسترس برابر با ۳۰۰ نفر انتخاب شدند.

متغیرها و شاخص

جدول زیر متغیرهای تحقیق را با توجه به فرضیه های تحقیق نشان می دهد:

متغیر	متغیر مستقل	فرضیه های تحقیق
وابسته		
اعتماد عمومی	کیفیت خدمات دولت الکترونیک	فرضیه اصلی
اعتماد عمومی	قابلیت اتکاء	فرضیه فرعی اول

⁷ - Papadomichelaki and Mentzas

اعتماد عمومی	کارایی	فرضیه فرعی دوم
اعتماد عمومی	پشتیبانی از شهروندان	فرضیه فرعی سوم
اعتماد عمومی	قابلیت اعتماد	فرضیه فرعی چهارم

جدول متغیرها و شاخص های تحقیق

جامعه آماری

تحقیقات میدانی: در این قسمت به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه مذکور شامل دو بخش عمده می‌باشد:

الف) پرسشنامه کیفیت خدمات دولت الکترونیک: این پرسشنامه برگرفته از تحقیق پاپادومیچلاکی و منتزاس^۸ (۲۰۰۹) بوده و دارای ۲۵ گویه می‌باشد.

ب) پرسشنامه اعتماد عمومی: این مقیاس دارای ۱۲ گویه بوده و سه بعد ریسک‌پذیری، درستکاری و اطمینان را مورد سنجش قرار می‌دهد. این پرسشنامه برگرفته از تحقیق منوریان و همکاران (۱۳۸۸) می‌باشد.

جدول زیر متغیرها و ابعاد آن‌ها و هم‌چنین گویه‌های هر یک از ابعاد در پرسشنامه نهائی را نشان می‌دهد،

متغیرهای مورد بررسی	ابعاد	سوال‌های پرسش‌نامه	تعداد گویه‌ها
اعتماد عمومی	ریسک‌پذیری	سوال‌های ۲۶ و ۲۷	۲ گویه
	درستکاری	سوال‌های ۲۸ تا ۳۱	۴ گویه
	اطمینان	سوال‌های ۳۲ تا ۳۷	۶ گویه
کیفیت خدمات دولت الکترونیک	قابلیت اتکاء	سوال‌های ۱۲ تا ۱۷	۶ گویه
	کارایی	سوال‌های ۱ تا ۱۱	۱۱ گویه
	پشتیبانی از شهروندان	سوال‌های ۱۸ تا ۲۱	۴ گویه
	قابلیت اعتماد	سوال‌های ۲۲ تا ۲۵	۴ گویه

جدول ۳-۳: ابعاد متغیرها و تعداد کلی سؤال‌ها

⁸ - Papadomichelaki and Mentzas

روایی و پایایی پرسشنامه

هرچند پرسشنامه های تحقیق استاندارد بوده و روایی آن در تحقیقات قبلی تایید شده است ولی به لحاظ تغییرات اندک در پرسشنامه ها در راستای انطباق بیشتر با جامعه اماری تحقیق؛ محقق آن را در اختیار تعدادی از اساتید و صاحب نظران قرار داده و مورد تایید آن ها قرار گرفته است. همچنین ازمون پایایی پرسشنامه های تحقیق انجام گرفت و از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای پرسشنامه کیفیت خدمات دولت الکترونیک ۰/۸۴۶ و برای مقیاس اعتماد عمومی ۰/۷۰۳ محاسبه گردید. جداول زیر خروجی نرم افزار در خصوص پایایی مقیاس تحقیق را نشان می دهد.

نام متغیر	تعداد گویه ها	آلفای کرونباخ
کیفیت خدمات دولت الکترونیک	۲۵	۰/۸۴۶
اعتماد عمومی	۱۲	۰/۷۰۳

یافته های تحقیق

نتایج بررسی متغیر های جمعیت شناختی نمونه اماری نشان میدهد که ۶۰ درصد از پاسخ دهندگان مرد و مابقی زن هستند. همچنین ۶ درصد افراد دارای مدرک دیپلم و پائین تر، ۱۲ درصد کاردانی، ۵۵ درصد پاسخ دهندگان دارای مدرک کارشناسی و ۲۷ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد می باشند. همچنین ۳۲ درصد پاسخ دهندگان زیر ۶ سال سابقه کار، ۴۸ درصد دارای سابقه بین ۷ تا ۱۲ سال، ۸ درصد دارای سابقه ۱۳ تا ۱۸ سال، ۴ درصد دارای سابقه ۱۹ تا ۲۴ سال و ۸ درصد دارای سابقه ۲۵ سال و بیشتر بودند. از سوی دیگر ۲۶ درصد افراد تا ۳۰ سال سن داشته، ۶۱ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱۰ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و تنها ۳ درصد دارای ۵۱ تا ۶۰ سال سن بوده است. ضمناً هیچ کدام از پاسخ دهندگان ۶۰ سال و بالاتر نداشته اند.

ازمون فرضیه ها

آزمون فرضیه اصلی تحقیق

فرضیه پژوهشی: کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر روی اعتماد عمومی شهروندان کاشان تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه های آماری:

$$\begin{cases} H_0: \rho \leq 0 \\ H_1: \rho > 0 \end{cases}$$

جدول زیر نتایج آزمون فرضیه فوق را نشان می دهد.

اعتماد عمومی	کیفیت خدمات			
۰/۶۷۴**	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	کیفیت خدمات دولت الکترونیک	پیرسون
۰/۰۰۰	.	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
۱/۰۰۰	۰/۶۷۴**	ضریب همبستگی	اعتماد عمومی	
.	۰/۰۰۰	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
** همبستگی در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار می باشد (یک طرفه)				

جدول ۴-۷: نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی

، ضریب همبستگی پیرسون میان کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی برابر است با SPSS با توجه به خروجی P- مشاهده شده برای این ضریب کوچکتر از ۰/۰۱ و در واقع صفر (P-Value) = ۰/۶۷۴ و مقدار عدد معنی داری کمتر است. بنابراین فرضیه صفر در سطح اطمینان ۹۹ درصد (α) می باشد که از سطح معنی داری استاندارد (Value = ۰/۰۱) رد و نقیض آن تأیید می شود. با توجه به این که ضریب همبستگی دارای علامت مثبت می باشد، بنابراین می توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم جهت می باشد. حال که وجود رابطه میان این دو متغیر تأیید گردید به بررسی رابطه علی میان آنها خواهیم پرداخت. همانطور که در فصل سه مطرح گردید برای آزمون رابطه علی میان متغیرها از روش مدلسازی معادلات ساختاری استفاده خواهد شد.

شکل های ۱ و ۲ نتایج آزمون فرضیه اصلی (اجرای مدل ۱) به روش مذکور را نشان می دهند. این شکل ها نمایانگر ضریب^۹ و شاخص های t (ضریب استاندارد)، ارزش R می باشند. شکل اول نیز (T-value) و ضریب معناداری (R) استاندارد اگر مقدار χ^2 کم، نسبت و... را نشان می دهد. همانطور که پیشتر ذکر شد، RMSEA، GFI، برازش مدل از قبیل کای دو، بزرگتر از ۹۰٪ باشند، می توان^{۱۱} AGFI و^{۱۲} GFI^{۱۱} کوچکتر از ۰/۱ و نیز RMSE کوچکتر از ۳، df^۲ به درجه آزادی)

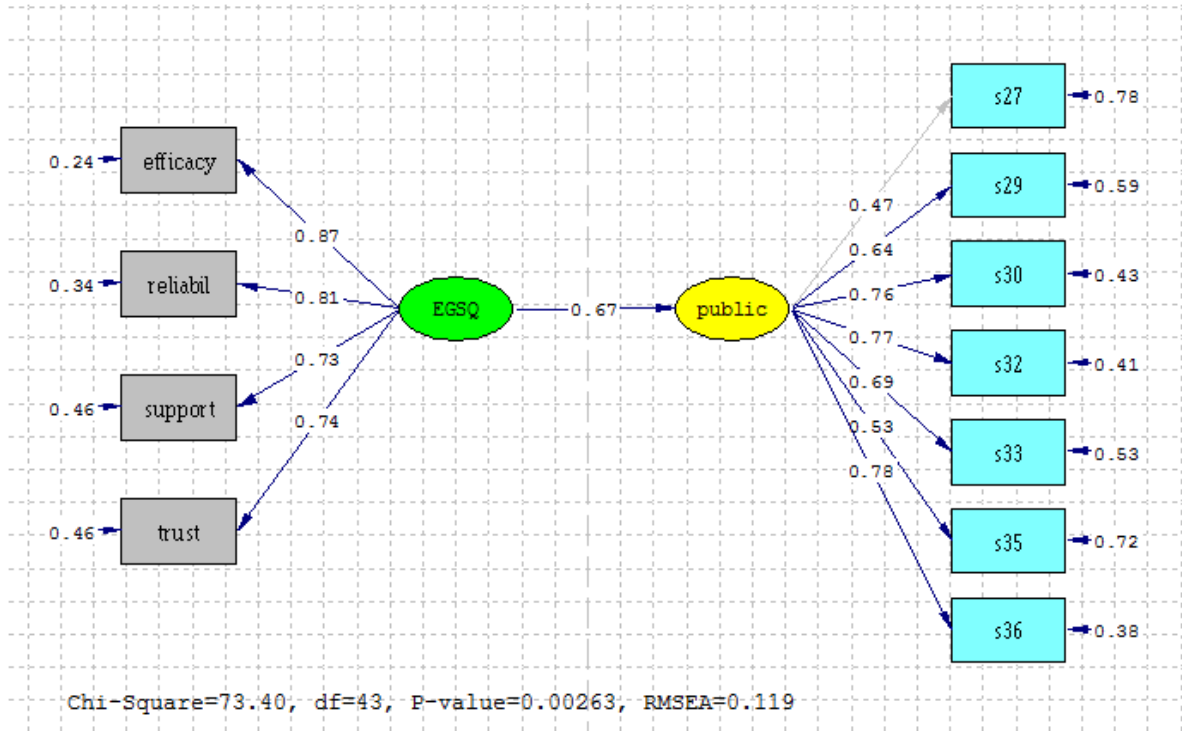
9- t-value

10- Root Mean Square Error of Approximation

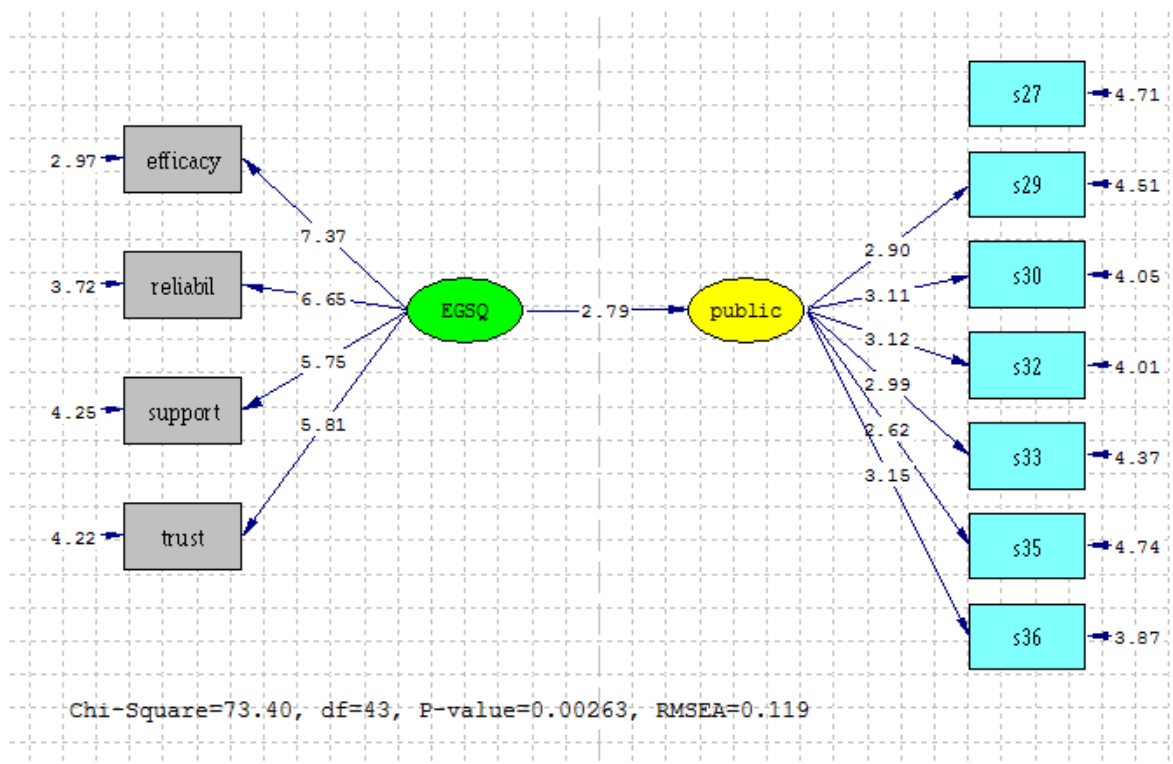
11- Goodness of Fit Index

12- Adjusted Goodness of Fit Index

، از ۱/۹۶ بزرگتر نتیجه گرفت که مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد. ضریب استاندارد رابطه موجود نیز در صورتی که ارزش یا از ۱/۹۶- کوچکتر باشد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار خواهد بود.



شکل ۴-۱: خروجی آزمون رابطه میان کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی (حالت استاندارد)



شکل ۴-۲: خروجی آزمون رابطه کیفیت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد عمومی (حالت معنی داری)

AGFI	GFI	RMSEA	P- value	df	Chi-Square	T- Value	R
۰/۸۹	۰/۹۲	۰/۱۱۹	۰/۰۰۲۶۳	۴۳	۷۳/۴۰	۲/۷۹	۰/۶۷

جدول ۴-۸: شاخص های برازش مدل ۱

فرضیه اصلی تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید همانطور که مشاهده می شود، اولاً با توجه به معنی دار بودن ارزش و نسبت کای دو به درجه RMSEA می شود. ثانیاً اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می شود، چرا که مقدار کای دو، مقدار نیز بالای ۹۰ درصد است. از این رو مدل نیز دارای برازش مناسبی است. لذا می توان بیان AGFI و GFI آزادی کم و مقدار کرد که کیفیت خدمات دولت الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب اعتماد عمومی می شود.

آزمون فرضیه فرعی اول

فرضیه پژوهشی: قابلیت اتکاء به خدمات دولت الکترونیک بر روی اعتماد عمومی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه های آماری:

$$\begin{cases} H_0: \rho \leq 0 \\ H_1: \rho > 0 \end{cases}$$

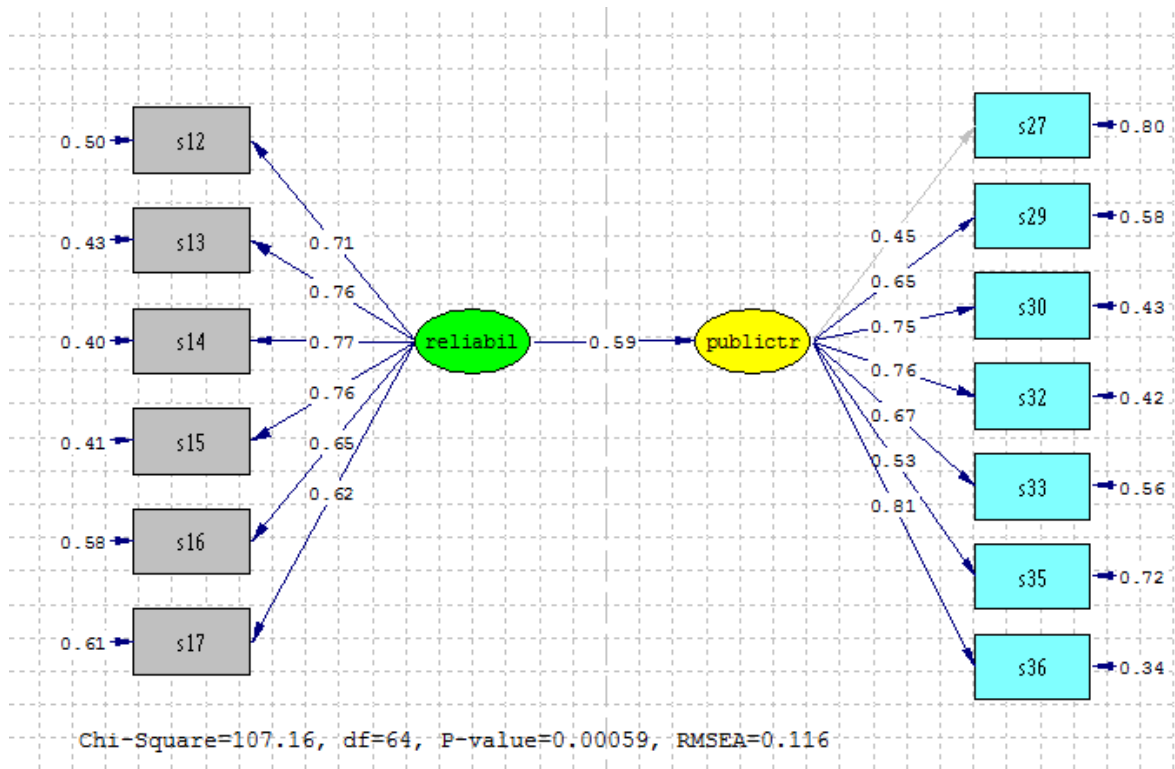
جدول زیر نتایج آزمون فرضیه فوق را نشان می دهد.

اعتماد عمومی	قابلیت اتکاء			
۰/۶۱۵**	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	قابلیت اتکاء	پیرسون
۰/۰۰۸	.	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
۱/۰۰۰	۰/۶۱۵**	ضریب همبستگی	اعتماد عمومی	
.	۰/۰۰۸	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
** همبستگی در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار می باشد (یک طرفه)				

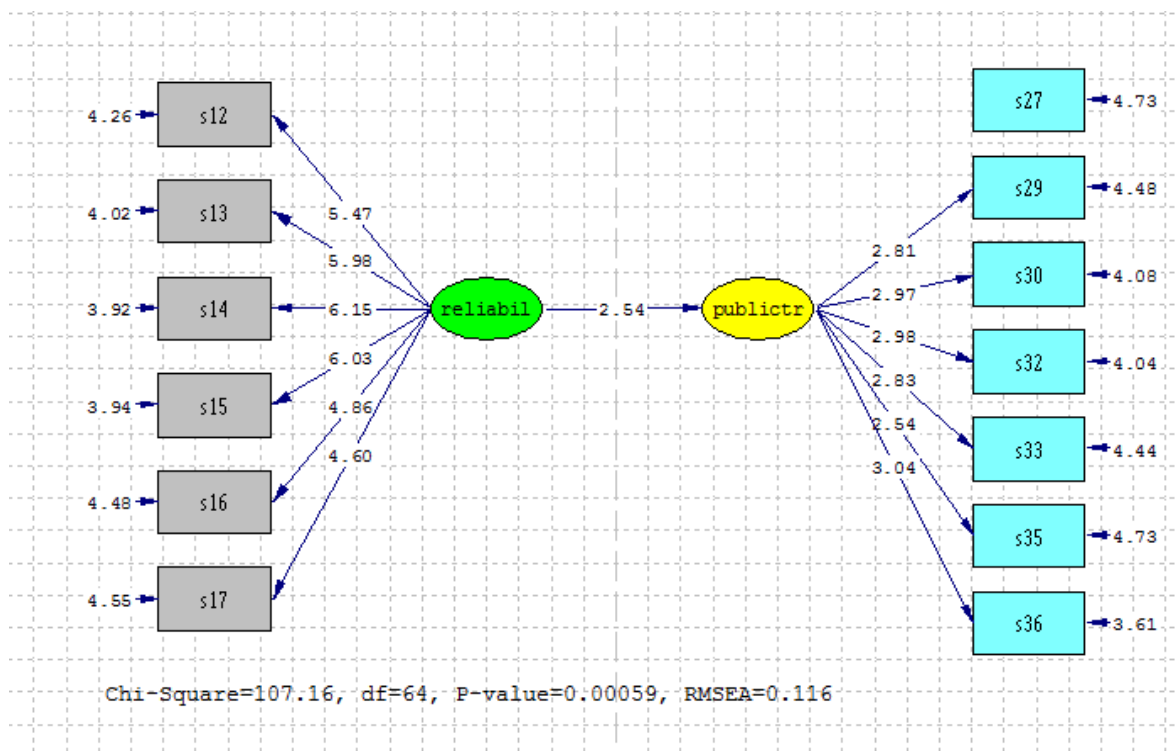
جدول ۴-۹: نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان قابلیت اتکاء و اعتماد عمومی

، ضریب همبستگی پیرسون میان قابلیت اتکاء و اعتماد عمومی برابر است با ۰/۶۱۵ و مقدار عدد SPSS با توجه به خروجی می باشد که از P-Value مشاهده شده برای این ضریب کوچکتر از ۰/۰۱ و در واقع صفر (P-Value) = ۰/۰۰۸ معنی داری کمتر است. بنابراین فرضیه صفر در سطح اطمینان ۹۹ درصد رد و نقیض آن تأیید می α سطح معنی داری استاندارد (۰/۰۱) = شود. با توجه به این که ضریب همبستگی دارای علامت مثبت می باشد، بنابراین می توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم جهت می باشد. حال که وجود رابطه میان این دو متغیر تأیید گردید به بررسی رابطه علی میان آنها خواهیم پرداخت.

شکل های ۳ و ۴ نتایج آزمون فرضیه فرعی اول (اجرای مدل ۲) به روش مذکور را نشان می دهند.



شکل ۳-۴: خروجی آزمون رابطه میان قابلیت اتکاء و اعتماد عمومی (حالت استاندارد)



شکل ۴-۴: خروجی آزمون رابطه میان قابلیت اتکاء و اعتماد عمومی (حالت معنی داری)

AGFI	GFI	RMSEA	P- value	df	Chi-Square	T- Value	R
۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۱۱۶	۰/۰۰۰۵۹	۶۴	۱۰۷/۱۶	۲/۵۴	۰/۵۹

جدول ۴-۱۰: شاخص های برازش مدل ۲

، فرضیه اخص اول در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌گردد همانطور که مشاهده می‌شود، اولاً با توجه به معنی دار بودن ارزش و نسبت کای دو به درجه RMSEA شود. ثانیاً اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود، چرا که مقدار کای دو، مقدار نیز بالای ۹۰ درصد است. از این رو مدل نیز دارای برازش مناسبی است. لذا می‌توان بیان AGFI و GFI آزادی کم و مقدار کرد که قابلیت اتکاء به دولت الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب اعتماد عمومی می‌شود.

آزمون فرضیه فرعی دوم

فرضیه پژوهشی: کارایی خدمات دولت الکترونیک بر روی اعتماد عمومی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه‌های آماری:

$$\begin{cases} H_0: \rho \leq 0 \\ H_1: \rho > 0 \end{cases}$$

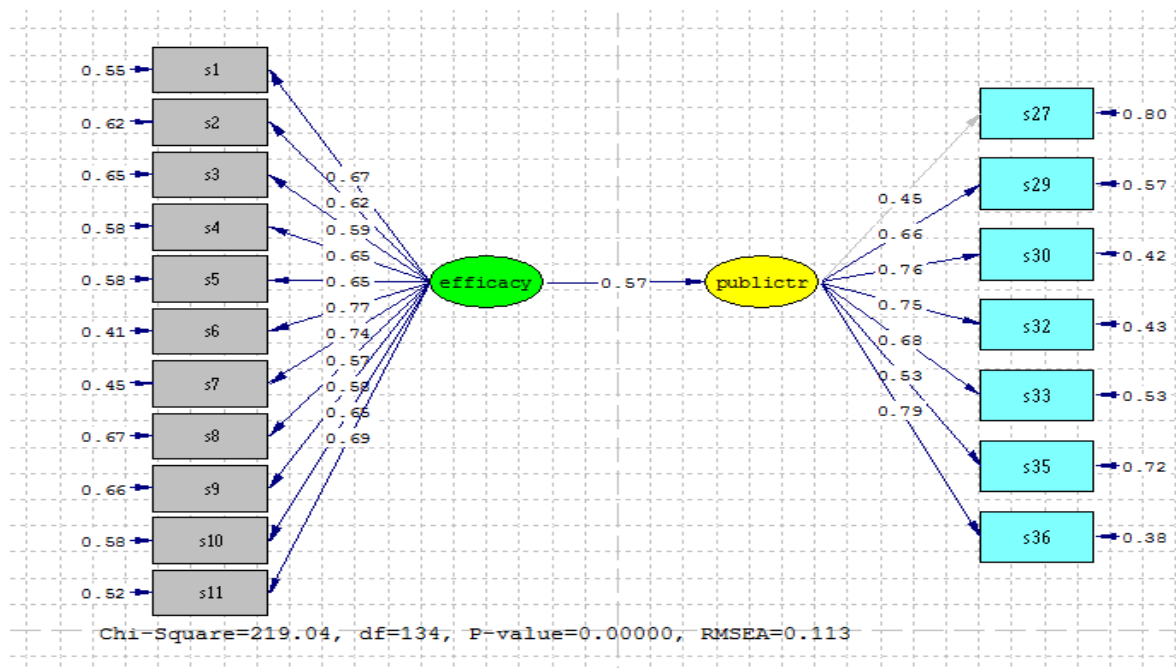
جدول زیر نتایج آزمون فرضیه فوق را نشان می‌دهد.

اعتماد عمومی	کارایی			
۰/۵۸۹**	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	کارایی	پیرسون
۰/۰۰۰	.	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
۱/۰۰۰	۰/۵۸۹**	ضریب همبستگی	اعتماد عمومی	
.	۰/۰۰۰	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
** همبستگی در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار می‌باشد (یک طرفه)				

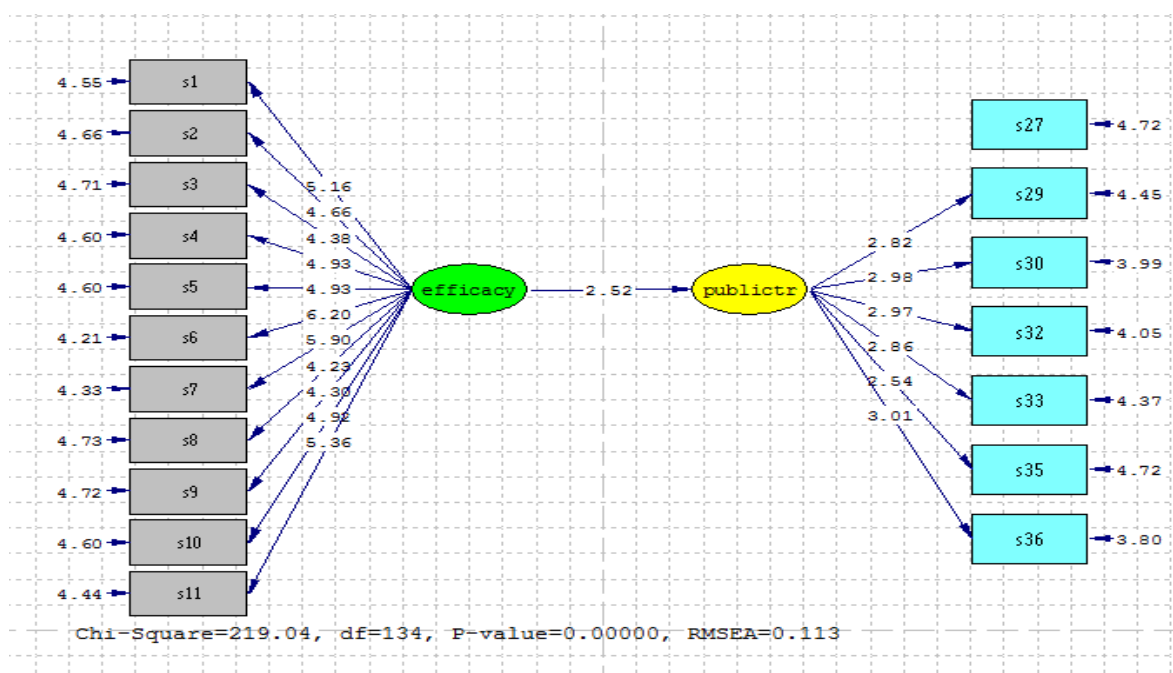
جدول ۴-۱۱: نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان کارایی و اعتماد عمومی

ضریب همبستگی پیرسون میان کارایی و اعتماد عمومی برابر است با ۰/۵۸۹ و مقدار عدد SPSS با توجه به خروجی می‌باشد که از P-Value مشاهده شده برای این ضریب کوچکتر از ۰/۰۱ و در واقع صفر (P-Value) = ۰/۰۰۰ معنی‌داری کمتر است. بنابراین فرضیه صفر در سطح اطمینان ۹۹ درصد رد و نقیض آن تأیید می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم جهت می‌باشد. حال که وجود رابطه میان این دو متغیر تأیید گردید به بررسی رابطه علی میان آنها خواهیم پرداخت.

شکل های ۵ و ۶ نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم (اجرای مدل ۳) به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری را نشان می‌دهند.



شکل ۴-۵: خروجی آزمون رابطه میان کارایی و اعتماد عمومی (حالت استاندارد)



شکل ۴-۶: خروجی آزمون رابطه میان کارایی و اعتماد عمومی (حالت معنی داری)

AGFI	GFI	RMSEA	P- value	df	Chi-Square	T- Value	R
۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۱۱۳	۰/۰۰۰۰	۱۳۴	۲۱۹/۰۴	۲/۵۲	۰/۵۷

جدول ۴-۱۲: شاخص های برازش مدل ۳

فرضیه اخص دوم تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد همانطور که مشاهده می شود، اولاً با توجه به معنی دار بودن ارزش و نسبت کای دو به RMSEA تأیید می شود. ثانیاً اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می شود، چرا که مقدار کای دو، مقدار نیز بالای ۹۰ درصد است. از این رو مدل نیز دارای برازش مناسبی است. لذا می توان AGFI و GFI درجه آزادی کم و مقدار بیان کرد که کارایی دولت الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب اعتماد عمومی می شود.

آزمون فرضیه فرعی سوم

فرضیه پژوهشی: پشتیبانی از شهروندان در هنگام استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر روی اعتماد عمومی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه های آماری:

$$\begin{cases} H_0: \rho \leq 0 \\ H_1: \rho > 0 \end{cases}$$

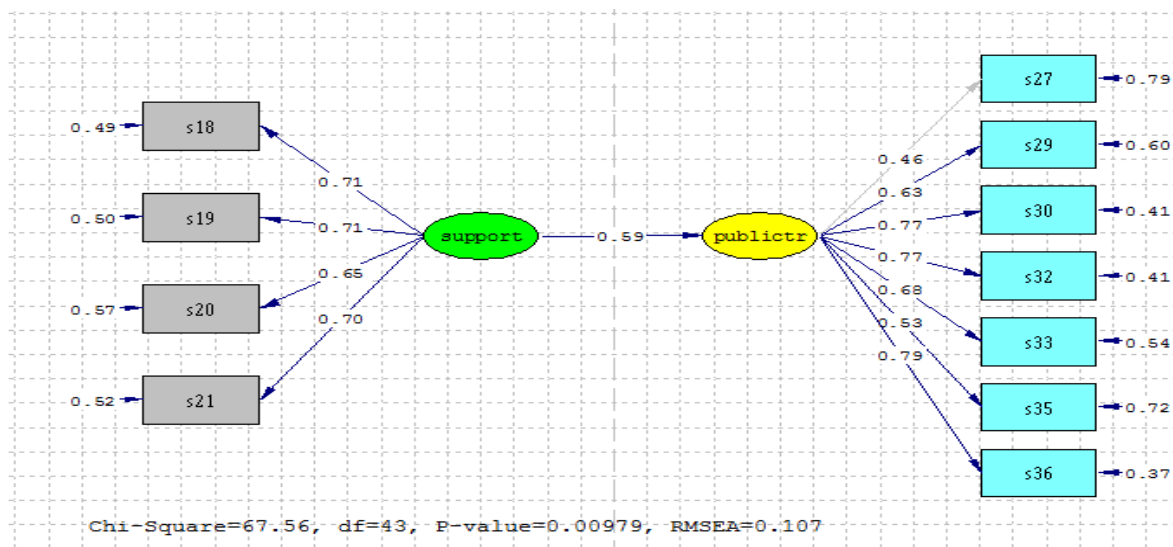
جدول زیر نتایج آزمون فرضیه فوق را نشان می دهد.

اعتماد عمومی	پشتیبانی از شهروندان			
۰/۵۰۸**	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	پشتیبانی از شهروندان	پیرسون
۰/۰۰۰	.	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
۱/۰۰۰	۰/۵۰۸**	ضریب همبستگی	اعتماد عمومی	
.	۰/۰۰۰	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
** همبستگی در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار می باشد(یک طرفه)				

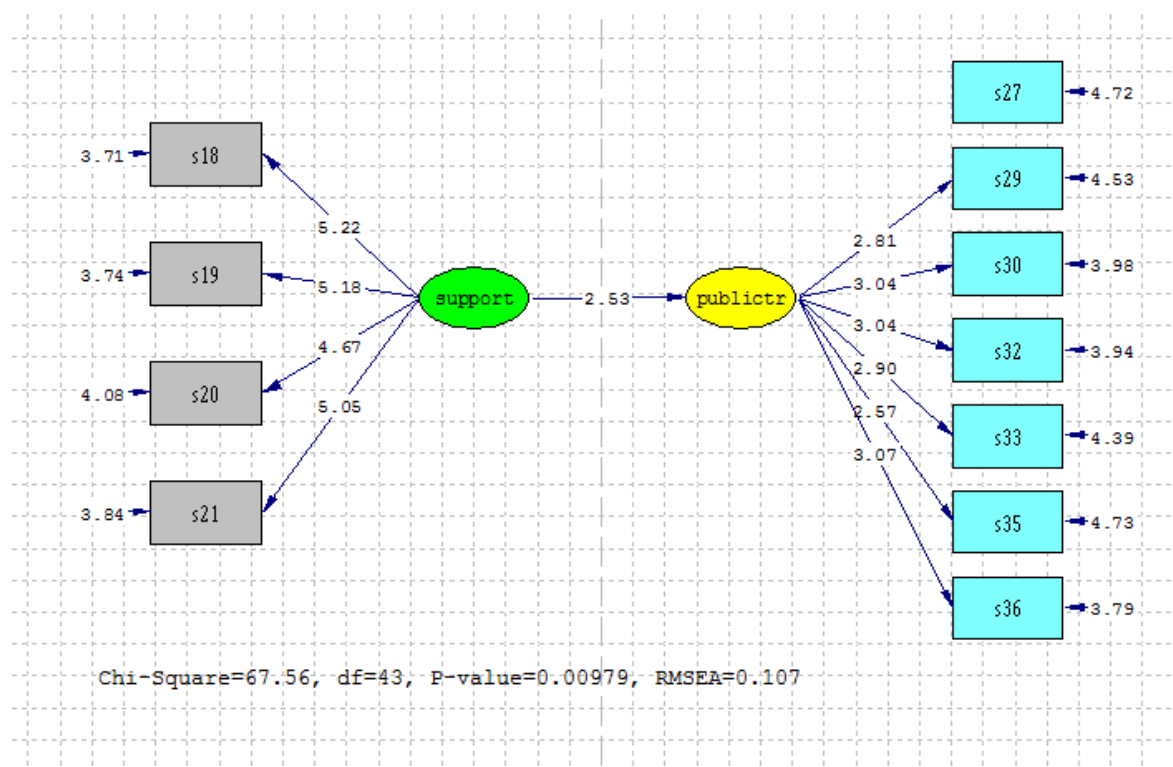
جدول ۴-۱۳: نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان پشتیبانی از شهروندان و اعتماد عمومی

، ضریب همبستگی پیرسون میان پشتیبانی از شهروندان و اعتماد عمومی برابر است با ۰/۵۰۸ و SPSS با توجه به خروجی (P-Value مشاهده شده برای این ضریب کوچکتر از ۰/۰۱ و در واقع صفر (P-Value) مقدار عدد معنی داری کمتر است. بنابراین فرضیه صفر در سطح اطمینان ۹۹ درصد رد و نقیض α می باشد که از سطح معنی داری استاندارد (۰/۰۱) آن تأیید می شود. با توجه به این که ضریب همبستگی دارای علامت مثبت می باشد، بنابراین می توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم جهت می باشد. حال که وجود رابطه میان این دو متغیر تأیید گردید به بررسی رابطه علی میان آنها خواهیم پرداخت.

شکل های ۷ و ۸ نتایج آزمون فرضیه اخص سوم (اجرای مدل ۴) به روش مدلسازی معادلات ساختاری را نشان می دهند.



شکل ۴-۷: خروجی آزمون رابطه میان پشتیبانی از شهروندان و اعتماد عمومی (حالت استاندارد)



شکل ۴-۸: خروجی آزمون رابطه میان پشتیبانی از شهروندان و اعتماد عمومی (حالت معنی داری)

AGFI	GFI	RMSEA	P- value	df	Chi-Square	T- Value	R
۰/۹۴	۰/۹۸	۰/۱۰۷	۰/۰۰۹۷۹	۴۳	۶۷/۵۶	۲/۵۳	۰/۵۷

جدول ۴-۱۴: شاخص های برازش مدل ۴

، فرضیه فرعی سوم تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد اهماطور که مشاهده می شود، اولاً با توجه به معنی دار بودن ارزش و نسبت کای دو به RMSEA تأیید می شود. ثانیاً اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می شود، چرا که مقدار کای دو، مقدار نیز بالای ۹۰ درصد است. از این رو مدل نیز دارای برازش مناسبی است. لذا می توان AGFI و GFI درجه آزادی کم و مقدار بیان کرد که پشتیبانی از شهروندان در دولت الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب اعتماد عمومی می شود.

آزمون فرضیه فرعی چهارم

فرضیه پژوهشی قابلیت اطمینان به خدمات دولت الکترونیک بر روی اعتماد عمومی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه های آماری:

$$\begin{cases} H_0: \rho \leq 0 \\ H_1: \rho > 0 \end{cases}$$

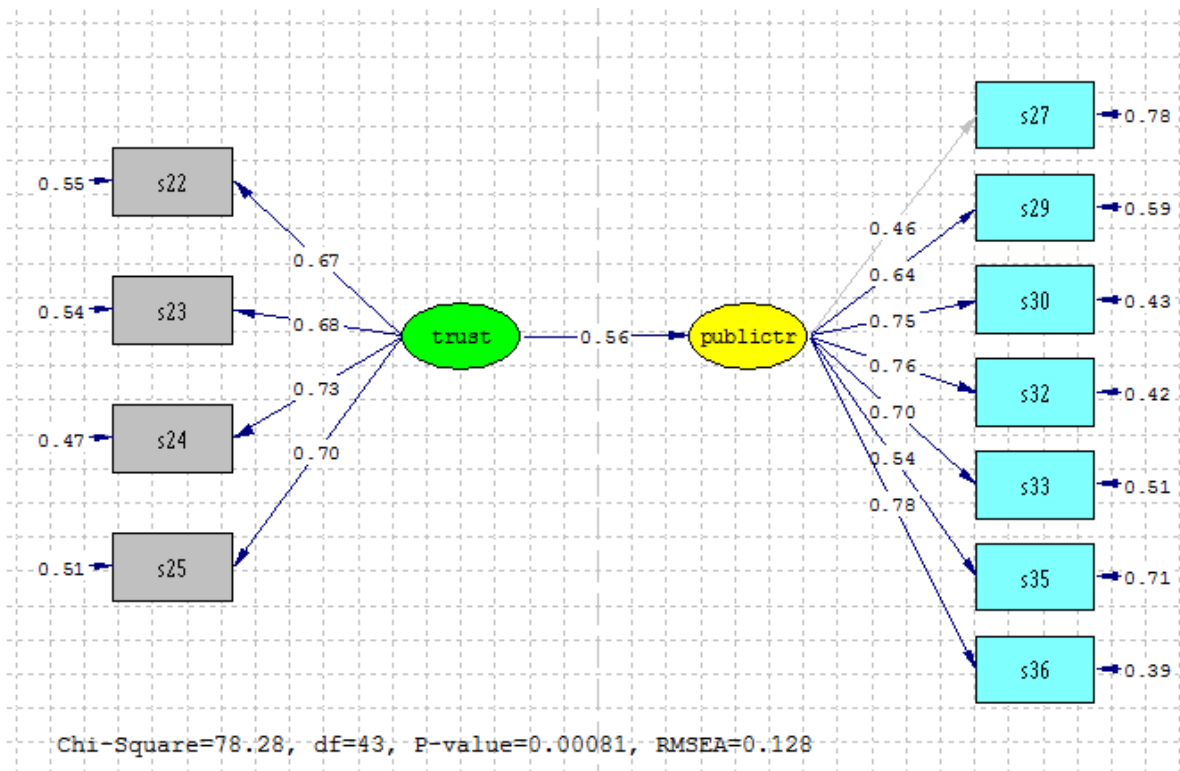
جدول زیر نتایج آزمون فرضیه فوق را نشان می دهد.

اعتماد عمومی	قابلیت اعتماد			
۰/۵۶۵**	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	قابلیت اعتماد	پیرسون
۰/۰۰۰	.	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
۱/۰۰۰	۰/۵۶۵**	ضریب همبستگی	اعتماد عمومی	
.	۰/۰۰۰	(P-Value سطح معنی داری)		
۳۰۰	۳۰۰	تعداد		
** همبستگی در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار می باشد(یک طرفه)				

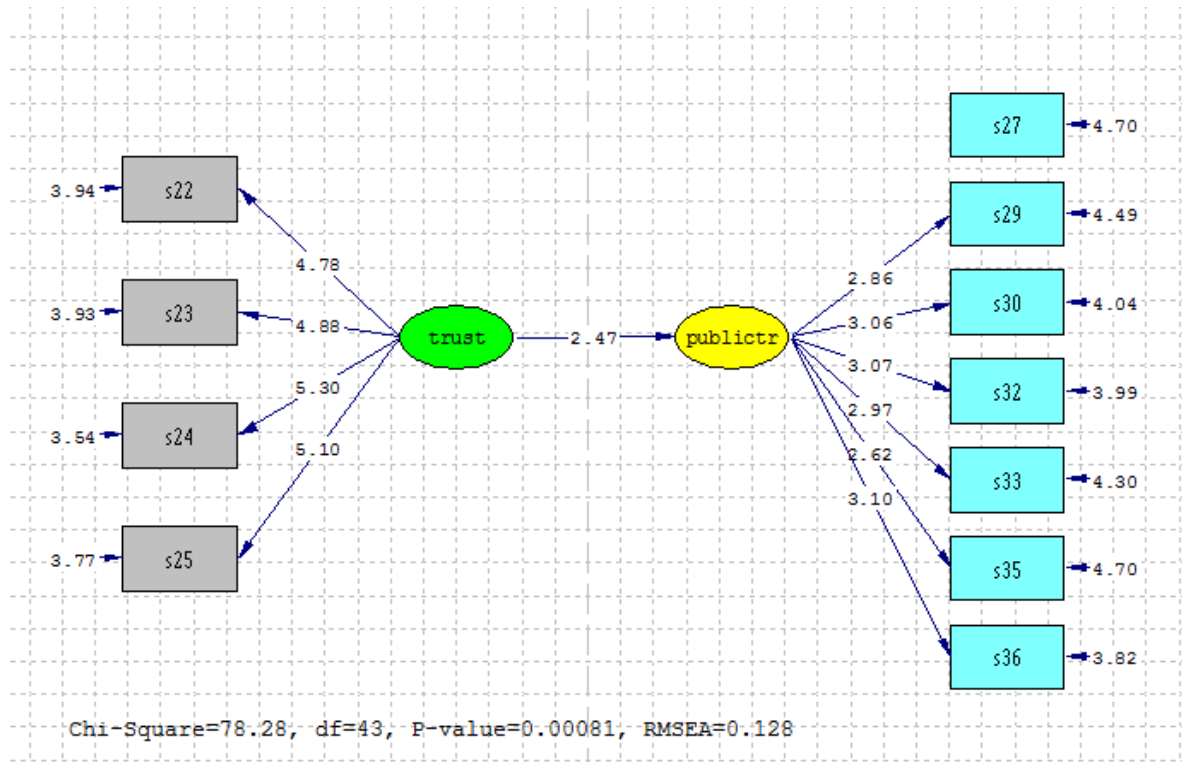
جدول ۴-۱۵: نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان قابلیت اعتماد و اعتماد عمومی

، ضریب همبستگی پیرسون میان قابلیت اعتماد و اعتماد عمومی برابر است با ۰/۵۶۵ و مقدار عدد SPSS با توجه به خروجی (می باشد که از P-Value) مشاهده شده برای این ضریب کوچکتر از ۰/۰۱ و در واقع صفر (P-Value = ۰/۰۰۰) معنی داری (کمتر است). بنابراین فرضیه صفر در سطح اطمینان ۹۹ درصد رد و نقیض آن تأیید می شود. سطح معنی داری استاندارد (۰/۰۱) = شود. با توجه به این که ضریب همبستگی دارای علامت مثبت می باشد، بنابراین می توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم جهت می باشد. حال که وجود رابطه میان این دو متغیر تأیید گردید به بررسی رابطه علی میان آنها خواهیم پرداخت.

شکل های ۹ و ۱۰ نتایج آزمون فرضیه فرعی چهارم (اجرای مدل ۵) به روش مدل سازی معادلات ساختاری را نشان می دهند.



شکل ۹-۴ : خروجی آزمون رابطه میان قابلیت اعتماد و اعتماد عمومی (حالت استاندارد)



شکل ۴-۱۰: خروجی آزمون رابطه میان قابلیت اعتماد و اعتماد عمومی (حالت معنی داری)

AGFI	GFI	RMSEA	P- value	df	Chi-Square	T- Value	R
۰/۸۸	۰/۹۱	۰/۱۲۸	۰/۰۰۰۸۱	۴۳	۷۸/۲۸	۲/۴۷	۰/۵۶

جدول ۴-۱۶: شاخص های برازش مدل ۵

فرضیه اخص چهارم تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد آهمانطور که مشاهده می شود، اولاً با توجه به معنی دار بودن ارزش و نسبت کای دو به RMSEA تأیید می شود. ثانیاً اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می شود، چرا که مقدار کای دو، مقدار نیز بالای ۹۰ درصد است. از این رو مدل نیز دارای برازش مناسبی است. لذا می توان AGFI و GFI درجه آزادی کم و مقدار بیان کرد که قابلیت اعتماد به دولت الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب اعتماد عمومی می شود.

نتیجه گیری و پیشنهاد ها و راهکارهای تحقیق:

اعتماد برای استفاده دولت الکترونیک مهم است چون خدمات دولت الکترونیک اطلاعات شخصی را از شهروندان درخواست میکند. مشخص کردن این که اعتماد به چه کسی و چه اطلاعاتی در جایی که کاربران یکدیگر را نمی شناسند خیلی مشکل است. انتقال یکجای بسیاری از خدمات به صورت یکجا به رسانه های مجازی خطرات مربوط به استفاده از این خدمات دولتی را تقویت کرده است. چون اطلاعات محرمانه و حساس در زمان انجام خدمات عمومی در دولت الکترونیک به طور الکترونیکی ارسال و ذخیره شده اند، نه تنها مستعد رهگیری و دستکاری توسط اشخاص نمی باشند، بلکه همچنین دسترسی به آنها توسط پرسنل غیرمرتبط بدون تایید شهروندان غیرمجاز است. با این فرض که دولتهای الکترونیکی انحصار ارائه خدمات الکترونیکی را دارند، اعتماد شهروندان به زیرساختار فن آوری و یکپارچگی نهادهای دولتی برای پذیرش آنها حیاتی است. اعتماد در خدمات دولت الکترونیک به شهروندان، به دادن اطمینان در خصوص داشتن حریم شخصی و عدم سوء استفاده از اطلاعات شخصی آنها توسط سازمانهای دولتی مربوط می شود. بررسی تصور اعتماد شهروندان به ارائه خدمات عمومی الکترونیک توسط دستگاههای دولتی به قابلیت درستکاری و یکپارچگی سازمانهای دولتی برای ارائه خدمات به صورت الکترونیکی بستگی دارد، همینطور به شاخص های امنیت و نوع فن آوری که از تراکنشهای انجام شده در سیستمهای آنلاین حفاظت می کند نیز وابسته است (بیکزاد و مولوی، ۱۳۸۹). جلالی و خراسانی (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان ارتباط میان دولت الکترونیک و اعتماد عمومی در میان شهروندان در منطقه ۵ تهران، دریافتند که حکومت الکترونیک موجب افزایش اعتماد عمومی می شود. هم چنین آنان بیان کردند که امنیت بیشتر، محتوای غنی، خدمات مناسب و مشارکت شهروندان در دولت الکترونیک موجب افزایش اعتماد عمومی می شود. پیشنهادات زیر بر اساس نتایج آزمون فرضیه و بحث های مطرح شده، ارائه می شوند:

- ۱- تدوین استراتژی جهت تبدیل سازمان های عمومی به سازمان های کاملا الکترونیکی
- ۲- طراحی نظام جامع فن آوری اطلاعات در سازمان های دولتی با رویکرد ایجاد اعتماد عمومی و پاسخگویی به شهروندان
- ۳- طراحی پورتال سازمان های دولتی با رویکرد سهولت در دسترسی به خدمات
- ۴- بازنگری در فعالیت های سازمان های دولتی به منظور شناسایی آندسته از خدماتی که می توان به صورت الکترونیکی ارائه نمود
- ۵- بازمهندسی فرآیندهای کاری با رویکرد تبدیل فعالیت های دستی و سنتی به فرآیندهای الکترونیک و خودکار
- ۱- طراحی پورتال با قابلیت بارگذاری سریع مطالب مورد نیاز شهروندان.
- ۲- فعال بودن پورتال سازمان و خدمات رسانی در هر لحظه از زمان در شبانه روز
- ۳- ایجاد امکان در پورتال سازمان به منظور دسترسی سریع و آسان به خدمات و اطلاعات مورد نیاز
- ۴- طراحی پورتال سازمانهای دولتی به گونه ای که در کمترین زمان ممکن بارگذاری شود.
- ۵- طراحی پورتال های سازمان ها با قابلیت انطباق با همه مرورگرهای موجود

- ۱- قرار دادن بخش جستجو در پورتال سازمان های دولتی و ایجاد امکان جستجوی پیشرفته برای مشتریان
- ۲- قرار دادن نقشه سایت و معرفی بخش ها و قسمت های مختلف سازمان های دولتی و مسئولین سازمان های دولتی
- ۳- قادر ساختن مشتریان برای خصوصی سازی پروفایل شخصی شان
- ۴- ایجاد این امکان که خدمات مورد نیازشان را در صفحه شخصی خود بنگنجانند.
- ۵- کنترل اطلاعات موجود در پورتال سازمان های دولتی از لحاظ دقت و صحت و به روز بودن اطلاعات
- ۶- ایجاد امکان دسترسی استفاده کنندگان از خدمات به جزئیات خدمات از جمله هزینه خدمات
- ۱- تعیین افرادی متخصص برای پاسخگویی به درخواست های شهروندان به صورت مستقیم و از طریق پورتال سازمان
- ۲- فراهم نمودن بخشی در پورتال سازمان های دولتی در خصوص پرسش و پاسخ و رفع مشکلات احتمالی استفاده کنندگان در سریعترین زمان
- ۳- ایجاد سیستم رایانامه در سازمان های دولتی و اختصاص آدرس خاص به هریک از کارکنان بطوریکه استفاده کنندگان از خدمات بتوانند در هر لحظه از شبانه روز با مسئولین خود بصورت الکترونیکی ارتباط برقرار نمایند.
- ۴- آموزش نحوه برخورد با شهروندان به کارکنان سازمان های دولتی
- ۱- برنامه ریزی برای دسترسی به خدمات سازمان های دولتی با کمترین اطلاعات شخصی افراد
- ۲- استفاده از امکانات امنیتی و اطمینان دادن به استفاده کنندگان در خصوص امنیت فضای مجازی

پیشنهادهایی برای محققان آینده

- ۱- بررسی تاثیر نگرش های کارکنان بروی کیفیت خدمات دولت الکترونیک
- ۲- شناسایی راهکارهایی برای تشویق شهروندان برای استفاده از خدمات سازمان های دولتی بصورت الکترونیک
- ۳- طراحی مدلی برای ارتقاء اثربخشی سازمان های دولتی داری الکترونیک
- ۴- بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بروی کیفیت خدمات دولت الکترونیک

منابع فارسی

- ۱- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن. ۱۳۸۰؛ "مدیریت دولتی و اعتماد عمومی"، دانش مدیریت؛ شماره ۵۵
- ۲- احمدی مهربانی، محمدرضا، ۱۳۸۳، "مدیریت بر مبنای اعتماد"، توسعه مدیریت، شماره ۴۶
- ۳- باربرا، میزنال (۱۳۸۳) " بررسی مفهوم اعتماد در میان جامعه شناسان کلاسیک"، ترجمه ناصرالدین غراب، نمایه پژوهش، سال پنجم، تابستان ۱۳۸۳
- ۴- زرنودی، سعید و عابدی جعفری، عابد، ۱۳۸۸، "بررسی مفهوم اعتماد در شهر الکترونیک"
- ۵- عزیزی، اسماعیل و رضانی فرد، محبوبه، ۱۳۹۰، "سیر تحول سازمان های دولتی الکترونیک در ایران"

- ۶- حسنی، فرنود، ۱۳۸۸، "سازمان های دولتی الکترونیک زیر ساخت تجارت نوین"
- ۷- باقری، احسان، ۱۳۹۱، " جایگاه سازمان های دولتی الکترونیک در سازمان های دولتی نوین"، روزنامه دنیای اقتصاد خرداد ۹۱
- ۸- خسروداد، پریسا، "فرازونشیب سازمان های دولتی الکترونیکی و مشتریان دلواپس"
- ۹- احمدی کاشانی، پیام، " علل عدم گسترش سازمان های دولتی الکترونیک در ایران"
- ۱۰- بهرامی، مجید، ۱۳۹۱، " پروژه سازمان های دولتی الکترونیک"، دانشگاه جامع علمی - کاربردی تهران
- ۱۱- فردی، فرامرز، وطنیان، غلامرضا، ۱۳۹۱، " سیستم های پرداخت الکترونیکی در ایران"، ماهنامه داخلی سازمان های دولتی اقتصاد نوین، شماره ۴۰
- ۱۲- دیواندری، علی، عابدی، احسان، ناصرزاده، سید محمدرضا، ۱۳۹۲، " ارائه ی مدل مفهومی برای تبیین عوامل کلیدی موثر بر کیفیت سیستم ارائه دهنده ی خدمات سازمان های دولتی اینترنتی (پیمایشی پیرامون سازمان های دولتی ملت)"، مجله مدیریت فناوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۱، بهار ۱۳۹۲
- ۱۳- الهی، شعبان، عبدی، بهنام، دانائی فرد، حسن، ۱۳۸۹، " پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری"، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱، بهار ۱۳۸۹
- ۱۴- پناهی، بلال، " اعتماد و اعتماد سازی در سازمان"، پیک نور، شماره ۴، سال هفتم
- ۱۵- کریمی قلعه سرخ، مجمد ناصر، نائب زاده، شهناز، " بررسی ادراک مشتریان از امنیت و اعتماد الکترونیکی در استفاده از سیستم های پرداخت الکترونیکی (مورد مطالعه: شعب سازمان های دولتی ملت استان تهران)"
- ۱۶- عالی، حدیث، خرمالی، نازنین، نظری، خدیجه، ۱۳۹۲، " اعتماد عمومی پیوند بین شهروندان و دولت"، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، چهاردهم شهریور ۱۳۹۲ گرگان
- ۱۷- پورعزت، علی اصغر، قلی پور، آرین، پیران نژاد، علی، ۱۳۸۵، " عدالت و اعتماد عمومی؛ ره آورد حکومت الکترونیک"، ماهنامه علمی پژوهشی دانشگاه شاهد، شماره ۳۸، سال شانزدهم
- ۱۸- بختیاری، مهدی، ۱۳۸۹، " اعتماد اجتماعی و رابطه برخی عوامل اجتماعی با آن: مطالعه موردی شهر قم"، فصلنامه مطالعات فرهنگی اجتماعی، پیش شماره دوم، زمستان ۱۳۸۹
- ۱۹- دانائی فرد، حسن، ۱۳۸۷، " چالشهای مدیریت دولتی در ایران"، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت) مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی
- ۲۰- زاهدی، شمس السادات خانباشی، محمد، رضایی، الهام، ۱۳۹۰، " افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقاء فرهنگ پاسخگوئی"، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵
- ۲۱- منوریان، عباس، نرگسیان، عباس، فتاحی، مهدی، واثق، بهاره، ۱۳۸۸، " بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی در سازمانهای دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران"
- ۲۲- کهزادی، نوروز، ۱۳۸۲، " سازمان های دولتی الکترونیکی در ایران و جهان"، مجموعه مقالات همایش تجارت الکترونیکی سال ۱۳۸۲

۲۳- زاهدی، ش، بی نیاز، ج، ۱۳۸۷، "سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در شرکت قطارهای مسافربری رجاء"، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱، سال ۱۳۸۷

منابع لاتین

- 1- Argris, C. (1957); Personality and Organization; New York; Harper & Brothers.
- 2- Bennis, W.G. & B. Nanus (1985); Leader; The Strategy for Taking Change; New York; Harper & Row.
- 3- Bernstein, P. (1980); Workplace Democratization; Its Internal Dynamics; New Brunswick, Nj; Transaction Books.
- 4- Bhattacharya, R. & T.M. Devinney (1998); "A Formal Model of Trust Based on Outcomes", Academy of Management Review; Vol.23, Issue 3.
- 5- Belanger E, Nadeau R. (2005); "Political trust and the vote in multiparty elections": The Canadian Case"; European Journal of Political Research 44.2005.
- 6- Bianco, W.T. (1994); Trust; Representatives and Constituents; Ann Arbor university of Michigan Press.
- 7- Blau, p.M. (1964). Exchange and Power in Social Life; New York; Wiley in.
- 8- Borber, B. (1983); The Logic and Limits of Trust; New Brunswick, NJ: Rdtgers, University Press.
- 9- Braithwaite, V. & Margaret Levi. (1998); Trust and Government; New York: Russell Sage.
- 10- Colesca, S., 2009. Understanding trust in e-government. Inzinerine Ekonomika-Eng. Econ., 3: 7-15.
- 11- Camson, W.A. (1968); Power and Discontent, Belmont, CA: Dorsey.
- 12- Churton M. (2000); "Theory and Method". London: MacMillan
- 13- Carnevale, D.G. & B. Wechsler (1992); "Trust in Public Sector", Administration & Society; Vol.23, Issue 4.
- 14- Celene Navarrete. 2010. "Trust in E-Government Transactional Services: A Study of Citizens' Perceptions in Mexico and the U.S." Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences.
- 15- Chee-Wee, Tan & Izak Benbasat & Ronald T. Cenfetelli. (2008). "Building Citizen Trust towards e-Government Services: Do High Quality Websites Matter?" Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences.
- 16- Elena, C.S. and D. Liliana, 2009. Information management in healthcare organizations. Economia. Seria Manage., 12(1): 133-138.
- 17- Eric T. K. Lim, Chee-Wee Tan & Dianne Cyr & Shan L. Pan & Bo xiao. (2012). "Advancing Public Trust Relationships in Electronic Government: The Singapore E-Filing Journey." Information Systems Research. Vol. 23, No. 4, December 2012, pp. 1110-1130.

- 18- Golembiewski, R.T. & M. L.Mcconkie (1993);"The Centrality of Interpersonal Trust in Group Processes", In C, I, Cooper(Ed), Theories of Group Processes; New York: Wiley.
- 19- Havorsen, Kathleen, E. A (2003); "Assessing the Effects of Public Participation". Public Administration Review, 63.
- 20- Jalali, F., Khorasani, F., (2012), The Relationship between E-Government and the Public Trust among the Citizens in District 5, Tehran, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology 4(23): 5261-5267
- 21- Khosrowpour, M., 2009. E-Government Diffusion, Policy and Impact: Advanced Issues and Practices. Information Resources Management Association, USA, pp: 394.
- 22- Levinson,H.(1962);Men,Management, and Mental Health; Cambridge, MA:Harvard University Press.
- 23- Loomis,J.(1959);"Communication , The Development of Trust,and Cooperative Behavior",Human Relations;Vol.12.
- 24- March.J.G,& J.P.Oisen(1989);Rediscovering Institutions: The Organizational Basis of Politics; New York: free Press.
- 25- Miles. R. E. & J .B .Ritchie (1984);"Participative Management: Quality Versus Quantity", In D. A. Kolb, I. A. Rubin and M. Mcintry (Eds), Organization Psychology; 4th cd, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- 26- Maslow, A. (1954), Motivation and Personality; New York: Harperine.
- 27- Nachmias, D. (1985); "Determinations of trust Within The Federal Bureaucracy", In D. H. Rosenbloom (Ed), Public Personnel Policy: The Politics of Civil Services; Ny. Associated faucly Press.
- 28- Parent, M., C.A. Vandebeek and A.C. Gemino, 2004. Building citizen trust through e-government. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Computer Society Washington, DC, USA, Vol. 5, ISBN: 0- 7695-2056-1.
- 29- Panagiota Papadopoulou & Maria Nikolaidou & Drakoulis Martakos .2010. "What Is Trust in E-Government? A Proposed Typology". Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences.
- 30- Ruscio, K. P. (1996), "Trust, Democracy, and Public Management: A Theoretical Argument", Journal of Public Administration Research & Theory; Vol. 6, Issue 3.
- 31- Schein, E. H. (1980); Organizational Psychology; 3rd Ed, Englewood Cliffs, MJ: prentice. Hall.
- 32- Sherif, M. (1966); In Common Predicament; Boston: Houghton. Mifflin.
- 33- Tolbert, C. and K. Mossberger, (2006). The Effects of EGovernment on Trust and Confidence in Government. Pub. Admin. Rev., 66(3): 354-369.
- 34- Touhid Bhuiyan & Yue Xu & Audun Jøsang. (2008). "Integrating Trust with Public Reputation in Location-Based Social Networks for Recommendation Making "
- 35- Zucker, L. G .(1986); "Production of Trust : Institutional Sorces of Economic Structure", Research in organizational Behavior; 8.

- 36- J. Buckley. E-service quality and the public sector. *Managing Service Quality*, 13(6):453-462, 2003. 14, 22, 55
- 37- Flavio Corradini, Knut Hinkelmann, Andrea Polini, Alberto Polzonetti, and Barbara Re. C2ST: a quality framework to evaluate e-government service delivery. In 8th International Conference EGOV 2009, Proceedings of ongoing research, project contributions and workshops, pages 74 – 84, Linz (Austria), 2009. 116