

ارائه مدل رضایت‌مندی شهروندان از دولت الکترونیک به‌منظور

بهبود اعتماد عمومی¹

تاریخ پذیرش: 1398/01/28

تاریخ دریافت: 1397/11/29

سیدمحمدتقی صادقی مکی،² مهربان هادی پیکانی،³ حبیب‌الله جوانمرد⁴

از صفحه 83 تا 112

چکیده

زمینه و هدف: هدف پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد، مؤلفه‌ها، شاخص‌ها و ارائه مدل رضایت‌مندی شهروندان از دولت الکترونیک به‌منظور بهبود اعتماد عمومی است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از لحاظ روش گردآوری اطلاعات توصیفی - پیمایشی محسوب می‌شود. جمع‌آوری داده‌ها نیز با روش آمیخته از نوع اکتشافی (ترکیبی کیفی و کمی) صورت گرفته که جمع‌آوری داده‌های کیفی از طریق تحلیل محتوای متون (با روش تحلیل محتوا و کدگذاری باز و با ابزار گردآوری اطلاعات فیش‌برداری) و با کسب نظر خبرگان (روش تجزیه‌وتحلیل آمار توصیفی و با ابزار گردآوری پرسش‌نامه) انجام و داده‌های کمی نیز از طریق پرسش‌نامه گردآوری شده است (روش تحلیل آمار استنباطی با به‌کارگیری تکنیک تحلیل عاملی تأییدی). نمونه آماری را در مرحله کیفی 15 نفر از خبرگان دانشگاهی و در مرحله کمی 402 نفر از شهروندان شهر اراک تشکیل دادند.

یافته‌ها: بدین منظور ابتدا با استفاده از روش کیفی و از نوع تحلیل محتوا، پس از بررسی ادبیات، ابعاد، مؤلفه‌ها و فهرستی از 85 شاخص تهیه شد سپس طی سه راند دلفی از خبرگان در باب آن‌ها نظرسنجی شد و در نهایت 73 شاخص در 3 بعد و 10 مؤلفه به‌عنوان شاخص‌های رضایت‌مندی شهروندان از دولت الکترونیک به‌منظور بهبود اعتماد عمومی باقی ماند.

نتیجه‌گیری: پس از ارائه الگوی مورد نظر، الگو درگروه بزرگ‌تر شهروندان شهر اراک از طریق تحلیل عاملی تأییدی اعتبارسنجی شد و در نهایت سازه الگو تأیید شد و مدل ارائه و نتایج تفسیر شد. نتایج نشان داد که در بین ابعاد سه‌گانه، بعد رضایت از شفافیت و شاخص‌های آن با بار عاملی 0/941 بیشترین تأثیر را بر روی مؤلفه‌های اعتماد عمومی دارد.

واژه‌های کلیدی: رضایت از شفافیت، رضایت از مبادله قابل اطمینان، رضایت از تعامل، اعتماد عمومی.

1- این مقاله برگرفته از رساله دکتری مدیریت دولتی (منابع انسانی) دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (واحد خوراسگان) است.
2- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. M_sadeghimaki@yahoo.com
3- استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول). paykani2323@gmail.com
4- دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، اراک، ایران. javanmard_h@yahoo.com

مقدمه

تاریخ نشان می‌دهد عدم اعتماد مردم نسبت به سازمان‌های دولتی به برچیدن بسیاری از نظام‌های حکومتی منجر شده و خواهد شد و شواهد و قرائن نشان می‌دهد که سازمان‌های دولتی از مقبولیت کافی برخوردار نیستند (دانایی‌فرد، 1389) و اعتماد شهروندان به دولت‌هایشان کم شده است.

یک پاسخ برای افزایش اعتماد شهروندان، به‌وسیله چندین دولت آمریکای شمالی، معرفی دولت الکترونیک بوده است (پرنت و همکاران¹، 2004).

فناوری ارتباطات و اطلاعات از طریق افزایش کارایی، اثربخشی، شفافیت (از طریق کاهش فساد) و پاسخ‌گویی و افزایش مشارکت شهروندان در فرایندهای سیاسی، منجر به افزایش اعتماد به دولت به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم می‌شود (موون²، 2002).

ارزیابی شهروندان از دولت، بر سطح رضایت عمومی و بهبود امور اداری تأثیرگذار است و پیاده‌سازی دولت الکترونیک موجب افزایش دسترسی شهروندان به اطلاعات دولتی شده و این امر باعث شفافیت بیشتر دولت شده و اعتماد عمومی به خدمات دولتی را زیاد کرده است (بشیری و پاریاب، 1390). با توجه به موارد فوق می‌توان گفت که دولت الکترونیک و رضایتمندی شهروندان از آن موجب بهبود اعتماد عمومی به دولت می‌شود، اما در ادبیات (برای مثال طریق الاسلامی، 1392؛ بابایی خمارکی، 1394؛ ایم و همکاران³، 2014؛ پرومبسکیو⁴، 2016) بیشتر در مورد چگونگی ارتباط آن‌ها بحث بحث شده است، یا گروهی از پژوهش‌ها تنها ارتباط بین تعدادی از ابعاد دولت الکترونیک و رضایت از آن با اعتماد عمومی (به‌طور خاص از دیدگاه توماس) را در نظر گرفته و فقط به آن اشاره کرده‌اند و مدلی را در آن مورد ارائه نداده‌اند (برای مثال، کاوناق و همکاران⁵، 2015؛ گرمیلخویسن و میجر⁶، 2012؛ یو و جیونگ⁷، 2017؛ بلانچ گارسیا و کاسالو آرینو⁸، 2015).

1 - Parent et al

2- Moon

3- Im et al

4-Porumbescu

5 -Kavanaugh et al

6 -Grimmelikhuijsen & Meijer

7 -Yoo & Jeong

8 -Belanche Gracia & Casaló Ariño

پژوهش حاضر ضمن بررسی فرآیند و چگونگی تأثیر رضایت شهروندان از دولت الکترونیک در بهبود اعتماد عمومی و ارائه و رتبه‌بندی ابعاد، مؤلفه‌ها، شاخص‌ها و مدل آن برای اولین بار، گامی به کمک به ایجاد و افزایش اعتماد عمومی از طریق دولت الکترونیک و رضایت شهروندان از آن است.

هم‌چنین با توجه به اینکه سازمان پلیس مانند دیگر سازمان‌ها برای ارتقا سرمایه اجتماعی و اثربخشی خود نیازمند اعتماد عمومی است تا از این طریق، زمینه‌های تعامل با مردم و مشارکت مطلوب آن‌ها را برای ارتقای توانمندی خدمات‌رسانی و برقراری نظم و امنیت فراهم آورد، بعلاوه اینکه سازمان پلیس به‌دلیل ارتباط گسترده با عموم مردم بیشتر از سازمان‌های دیگر نیازمند اعتماد عمومی است به‌طوری‌که تمایل شهروندان به همکاری با پلیس مثل گزارش کردن جرم و جنایت، آمادگی برای همکاری با پلیس برای تأمین نظم و آرامش محل سکونت خود و... را افزایش می‌دهد و پذیرفتن اقتدار عمومی توسط شهروندان برای پلیس بسیار ضروری است (علیزاده اقدام و همکاران، 1395) و با توجه به اینکه نیروی انتظامی اصلی‌ترین نهاد متولی ایجاد امنیت در جامعه است و به همین علت بیشترین سطح تماس را با جامعه دارد و برای این‌که بتواند از نیروهای اجتماعی برای دستیابی به اهداف خود سود ببرد باید بتواند نگرش‌های افراد جامعه را با خود هم‌سو کند و یکی از راهبردهای به‌کارگیری نیروهای اجتماعی، همانا ایجاد اعتماد در بین مردم است.

هم‌چنین با توجه به این‌که پلیس برای این‌که بتواند بیشترین بازدهی را در مأموریت‌هایش داشته باشد به حمایت‌های عمومی نیازمند است و از طرفی زمانی تعامل مطلوب بین پلیس و مردم برقرار می‌شود که اعتماد عمومی نسبت به پلیس وجود داشته باشد (عمرانی نژاد و همکاران، 1394) و با توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین که نشان می‌دهد با افزایش اعتماد در بین شبکه‌های اجتماعی، می‌توان روحیه تسامح، پذیرش بیگانگان و بازشناسی تفاوت‌های اجتماعی را به‌صورت معقول بین کنشگران اجتماعی گسترش داد و موجبات اجتماعی‌پذیری از جرم را فراهم آورد (آقا علیان دستجردی، 1392)، دستاوردهای این پژوهش مورد استفاده نیروی انتظامی خواهد بود و با ارائه راهکارهایی که پلیس با رعایت آن‌ها در بخش الکترونیک خود می‌تواند موجبات رضایت‌مندی و در نهایت اعتماد عمومی

شهروندان را به وجود آورد، موجبات به کارگیری هرچه بیشتر مردم توسط پلیس، افزایش بازدهی پلیس در مأموریت‌ها و امکان پیشگیری از جرم برای پلیس و ... را فراهم می‌آورد؛ بنابراین با توجه با توجه به موارد ذکر شده و برای دستیابی به اهداف پژوهش، سؤال اصلی پژوهش شامل؛ چگونگی مدل رضایتمندی شهروندان از دولت الکترونیک برای ارتقای اعتماد عمومی است؟

مبانی نظری: اعتماد عمومی؛ اعتماد عمومی یکی از سرمایه‌های اجتماعی است (پوتری و یونیوان¹، 2016). هر دولت و مؤسسات وابسته به آن نیاز به اعتماد عمومی دارند تا سیاست‌ها و برنامه‌های خود را به شکوفایی برسانند (نونکو و همکاران²، 2018). اعتماد عمومی شهروندان را به سازمان‌های دولتی پیوند می‌دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش پیدا می‌کند (ایمانی و همکاران، 1396).

انتشار فناوری‌های اطلاعاتی در جامعه ممکن است بر توقعات اعتماد تأثیر بگذارد و یکی از جنبه‌های غالب، اعتماد را به اینکه بر روی توقعاتی که به وسیله برخی زمینه‌ها یا تعاملات اجتماعی شرطی شده است ساخته شده باشد، ملاحظه می‌کند که یکی از انواع آن، تعریف توماس از اعتماد است (نلسون³، 1997). توماس، سه مفهوم گسترده از اعتماد عمومی را تعریف کرد:

1- اعتماد اعتباری (قیم): بخش مهمی از اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی است و مبتنی بر اصل تئوری اصیل - وکیل است که اصیل قادر به نظارت یا کنترل عملکرد وکیل نیست و بنابراین نسبت به خطاکاری و تخطی وکیل از قانون آسیب‌پذیر است. در چنین روابطی دانش شهروندان در مورد آنچه دولت انجام می‌دهد محدود است و شهروندان بر طبق اینکه دولت‌ها بر طبق بهترین علایق آن‌ها و هنجارهای اخلاقی عدالت و خیرخواهی کار می‌کنند، به آن‌ها اعتماد می‌کنند.

1 -Putri & Yuniawan

2 -Nunkoo et al

3 -Nelson

2- اعتماد متقابل یا دوجانبه: بخشی از اعتماد به سازمان‌های دولتی است مربوط به تعامل متقابل است و بر مبنای روابط بین فردی قرار دارد که همان اعتماد میان شخصی میان بروکرات‌ها و شهروندان است .

3- اعتماد اجتماعی: شکلی از سرمایه اجتماعی است که جامعه آن را در گذر زمان، به تدریج از طریق تعاملات افراد و به صورت فرد با فرد به دست آورده و آنگاه به نوعی خیر عامه تبدیل می‌شود که مبنای اعتماد سایر افراد جامعه قرار می‌گیرد.

توماس سه ابزاری را که به وسیله آن‌ها، اعتماد به دولت تولید می‌شود را یافت:

1. اعتماد مبتنی بر خصیصه‌های شخصی: از طریق توجه به توقعات مرتبط با ویژگی‌های افراد (مثل سن و جنس و نژاد و...) تولید می‌شود که در یک جهان مجازی این نوع اعتماد مشکل است چون شخصیت افراد پنهان است.

2. اعتماد مبتنی بر فرآیند: از طریق توقعات متقابل تولید می‌شود که در آن دهنده، گیرنده را ذاتاً به برگشت ارزش اقتصادی یا ذاتی همسنگ با کالا و خدمات متعدد می‌کند. در این‌جا اعتماد، با فرآیند ایجاد می‌شود. در این مبحث مبادلات اولیه خالی از اعتماد است؛ اما با تکرار، مملو از اعتماد می‌شود در نتیجه این نوع اعتماد با فرآیندهای مناسب دولتی، فرآیندهایی که موجب تمایل شهروندان به انجام مبادله بیشتر با دولت می‌شود و فرآیندهایی که موجب اعتقاد شهروندان به این می‌شود که ارزش اعتمادی که به دولت کرده‌اند به آن‌ها برگردانده شده است (مثلاً نیاز آن‌ها برآورده شده یا به علایق آن‌ها توجه شده است) ایجاد می‌شود .

3. اعتماد مبتنی بر نهاد: در آن سازمان‌ها اعتماد را به طور مستقیم از طریق پذیرش استانداردهای حرفه‌ای یا کدهای اخلاقی یا به طور غیر مستقیم از طریق رعایت قوانین و مقررات تولید می‌کنند. به کارگیری فناوری‌های جدید موجب افزایش این نوع اعتماد می‌شود (الوانی و دانایی‌فرد، 1380؛ ولج و هینانت¹، 2003؛ ولج و همکاران²، 2005؛ تامپسون³، 2018).

1-Welch & Hinnant,

2 -Welch et al

3 -Thompson

دولت الکترونیک: دولت الکترونیک، یعنی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و اینترنت برای افزایش دسترسی و تحویل تمامی جنبه‌های خدمات و عملیات دولتی به نفع شهروندان، شرکت‌ها، کارکنان و سایر سهامداران (خان و کریشنان¹، 2019). دولت الکترونیک در حال تبدیل شدن به یک کانال مهم برای ارتباطات، تعامل و همکاری شهروندان با دولت‌ها است (ساوالها و همکاران²، 2019). دولت الکترونیکی پتانسیل بسیار بالایی برای بهبود کارایی اداری نهادهای دولتی، تشویق حکومت دموکراتیک و ایجاد اعتماد بین شهروندان / بخش خصوصی و دولت دارد (ورکیجیکا و دی ووت³، 2018). دولت الکترونیک به‌عنوان یکی از راه‌های بهبود تعامل دولت با شهروندان بر بهبود نگرش شهروندان نسبت به دولت تأثیرگذار بوده است و تعاملات دولت و شهروندان در این دیدگاه از ارتباطات یک‌طرفه به دوطرفه تغییر کرده است و این خود موجب بهبود نگرش مردم به دولت می‌شود (بشیری و پاریاب، 1390). ابتکارات دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه به علت سطح پایین پذیرش و استفاده، به چالش کشیده شده است و از این‌رو است که به موفقیت‌های مورد نظر دست نیافته است (کوفی منساه و می⁴، 2019).

رضایتمندی شهروندان حاصل از دولت الکترونیک: تعدادی از اندیشمندان و صاحب‌نظران بی‌اعتمادی را به عملکرد بد دولت ارتباط می‌دهند (کلارک و لی⁵، 2001؛ پاپاداکید⁶، 1999). با توجه به نقش عملکرد به‌عنوان یکی از علل اصلی بی‌اعتمادی می‌توان ظرف جداگانه‌ای برای این متغیر در نظر گرفت که رضایتمندی شهروندان نام دارد (دانایی‌فرد، 1389). بسیاری از کشورها این راهبرد را در پیش می‌گیرند که عملکرد بهتر خدمات عمومی منجر به افزایش رضایتمندی از خدمات عمومی و در نتیجه اعتماد بیشتر به خدمات دولتی می‌شود (دانایی‌فرد، 1389).

رضایت شهروندان از دولت الکترونیک چیزی بیش از فقط استفاده از وب‌سایت‌ها را نتیجه می‌دهد و به‌وسیله سطح ادراک‌شده صلاحیت و ملاحظه عواملی مثل خدمات

1 -Khan & Krishnan

2 -Sawalha et al

3 -Verkijika & De Wet

4 -Kofi Mensah & Mi

5 -Clark & Lee

6 -Papadakid

راحت و اثربخش، کیفیت و کمیت اطلاعات، راحتی دسترسی و ارتباط تعاملی تعیین می‌شود و برای خلاصه کردن لیست طولانی این عوامل، ولچ و همکاران (2005) سه حوزه اصلی (تبادل، شفافیت، تعامل) را مشخص کرده‌اند (ولچ و همکاران، 2005).

شفافیت و تعامل: در رشته مدیریت دولتی، گروه پژوهش سیاست فضای مجازی، دو ساخته تئوریکی از برنامه‌های وبسایت‌های دولتی را تعریف کرده است: شفافیت و تعامل (ولچ و هینانت، 2003). به‌طور کلی، رضایت به‌وسیله تجربه قبلی استفاده از وبسایت ساخته می‌شود و اعتماد از توقعات استفاده‌کننده نسبت به رفتار آینده ساخته می‌شود (کیم و همکاران¹، 2004؛ مایر و همکاران²، 1995) پژوهش‌های پو نشان می‌دهد که دولت الکترونیک تأثیر مثبتی بر بهبود نگرش شهروندان به دولت داشته است (موزبرگر و همکاران³، 2003) و رضایت‌مندی اجتماع و ادراک عملکرد دولت، عواملی مؤثر در اعتماد عمومی هستند (اورن⁴، 1997).

با توجه به موارد فوق می‌توان گفت که دولت الکترونیک از طریق بهبود رضایت‌مندی شهروندان از دولت الکترونیک (رضایت از تبادل با دولت الکترونیک، رضایت از شفافیت دولت الکترونیک، رضایت از تقابل دولت الکترونیک) موجب بهبود اعتماد عمومی به دولت می‌شود.

الف) رضایت از مبادله قابل اطمینان یا تبادل: مقوله مبادله، راحتی درک شده، کیفیت، حریم، کارایی و امنیت تبادل آنلاین با دولت را در بردارد، چون زمانی یک مبادله مکرر رخ می‌دهد که توقعات راحتی، کیفیت، حریم، کارایی و آسایش را نقض نکند.

ب) رضایت از شفافیت: همان میزان قابل اعتماد بودن اطلاعات فراهم شده توسط وبسایت‌های دولت و تدارک الکترونیکی اطلاعات است.

ج) رضایت از تقابل یا تعامل: تعامل درجه‌ای از بازخورد سریع است و یک ابزاری از تمایل یا توانایی دوایر برای پاسخ‌گویی به شهروندان است. درواقع رضایت از تعامل رضایت از توانایی سازمان برای پاسخ‌گویی به شهروندان است و سبب جلوگیری از

1 - Kim et al

2 - Mayer et al

3 - Mossberger et al

4 - Orren

ارتباطات تکراری شده و باعث شرکت در بحث‌ها و مذاکرات عمومی می‌شود و در آن، آژانس‌ها مردم را در فرآیندها و بحث‌های تصمیم‌گیری در مورد خطی مشی‌ها درگیر می‌کنند (ولج و هینانت، 2003؛ ولج و همکاران، 2005).

پیشینه پژوهش: یو و جیونگ در پژوهش خود که در سال 2017 با عنوان «تأثیرات روانی استفاده از سایت‌های شبکه‌های اجتماعی: یک مطالعه متمرکز بر تأثیر میانجی سرمایه اجتماعی» انجام دادند، بیان کردند که سرمایه اجتماعی برای استفاده‌کنندگان سایت‌های شبکه‌های اجتماعی، گزینه‌ای را برای ارتباط با افرادی که علائق یا اهدافشان را به اشتراک می‌گذارند، فراهم می‌کند و یک نقش مهم را برای ساختن اعتماد اجتماعی و ارتقای شهروندی و مشارکت سیاسی بازی می‌کند.

در پژوهش لیفشیتز¹ در سال 2017 که با عنوان «پرورش قابلیت استخدام در میان جوانان در ریسک، در زمینه‌های فرهنگی متفاوت: بینش‌هایی از برنامه‌های مداخله آزمایشی» بیان شد که مشارکت فعال در برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های اجتماع، مهارت‌های فردی و بین فردی و درگیری اجتماعی را تقویت خواهد کرد. بنابراین مشارکت جوانان برای ارائه فرصت به‌منظور ارائه ایده‌شان، مزیتی است که باعث می‌شود آن‌ها تشخیص دهند که ایده‌هایشان قبول و اجرا شده است. چنین اقداماتی موجب ساختن هویت فرد و هویت اجتماعی می‌شود و اعتماد اجتماعی را پرورش خواهد داد. یعنی رضایت از تعامل موجب اعتماد اجتماعی می‌شود مثلاً تعامل دارای اجازه مشارکت در تصمیم‌گیری خطی مشی‌ها، یا تعاملی که به شهروندان اجازه می‌دهد در مورد ایده‌هایشان به دولت بگویند، یا تعامل دارای امکان رأی‌گیری الکترونیک و ...

کلواناق و همکاران در پژوهش خود که در سال 2015 با عنوان «گردآمدگی اخبار محلی: مدلی برای انجام مسئولیت اجتماعی»، انجام دادند بیان کردند که جمع‌کنندگان اخبار محلی پیشرفته از وبسایت‌های متفاوت در آمریکا، (که با وبسایت‌ها و منابعی که به علت ازدیاد اطلاعات آن‌ها، امکان تصمیم‌گیری جمعی از طرف دولت خراب می‌شود، مقابله می‌کنند)، برای مشارکت شهروندان ضروری هستند، و از اعتماد اجتماعی حمایت می‌کنند.

1-Lifshitz

بلانچ گارسیا و کاسالو آرینو در پژوهشی که در سال 2015 با نام «دوباره‌سازی اعتماد عمومی در ادارات دولتی از طریق اقدامات دولت الکترونیک» انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات الکترونیک (شامل، امنیت، کارایی، در دسترس بودن و ...) تأثیر مثبت در اعتماد شهروندان به مدیریت یا ادارات دولتی دارد (اعتماد مردم به اینکه مبادلات با دولت و فرآیندهای دولتی، قابل اعتماد است و مدیریت دولتی برای انجام کلیه معاملات و فرآیندها مورد اطمینان است).

کونراد و همکاران¹ در پژوهش خود که در سال 2014 با عنوان «سهم اعتیاد به فناوری در سلامت ذهنی: تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی آنلاین» انجام دادند، بیان کردند، توانایی استفاده از اینترنت و فناوری‌های ارتباطی که دسترسی به اینترنت دارند، از طریق امکان ایجاد استفاده از محل بحث‌های عمومی که ارتباطات بین فردی را با دوستان، خانواده و سازمان‌ها ایجاد کرده و روابط سیاسی آفلاین را عرضه می‌کند، می‌تواند به‌عنوان منبعی برای توسعه سرمایه اجتماعی دیده شود.

در پژوهش پینارد و همکاران² که در سال 2013 با عنوان «آیا اینترنت، مردم را خوشحال‌تر می‌کند» انجام شد، بیان شد که افراد می‌توانند تعاملات رودررو را با دیگران از طریق تعاملات کامپیوتری تکمیل کنند و می‌توانند با افرادی که هرگز به‌صورت فیزیکی ندیده بودند تعامل آنلاین برقرار کنند یا دوستان مجازی درست کنند؛ بنابراین فعالیت‌های آنلاین می‌توانند خوشی بیشتری را به‌وسیله بهبود و گسترش سرمایه اجتماعی ایجاد کنند که این سرمایه اجتماعی، عامل مهم شادی است.

در پژوهش گریملیخوسین و میجر که در سال 2012 تحت عنوان «تأثیر شفافیت در قابلیت اعتماد سازمان دولتی: مدارکی از تجربه آنلاین» انجام شد، آن‌ها به این نتیجه رسیدند که بین رضایت‌مندی شهروندان از شفافیت خطی مشی‌ها در اینترنت و اعتماد شهروندان به دولت (خیرخواهی (از علایق شهروندان مراقبت کردن) و درستکاری (انجام تعهدات بدون تبعیض) صلاحیت (انجام وظایف به‌طور خوب) ادراک‌شده نسبت به دولت) ارتباط وجود دارد و موجب افزایش آن می‌شود.

1- Conrad et al

2- Pénard et al

زمان¹ در سال 2010 در رساله دکتری خود، با عنوان «کیفیت وبسایت‌های بخش دولتی و تأثیر آن در درگیری و مشارکت شهروندان» بیان می‌کند که شفافیت می‌تواند به بهبود اعتماد اعتباری کمک کند و نتایج حاصل از 159 نقطه قابل استفاده، نشان داد که کیفیت وبسایت‌های بخش دولتی برای رضایت شهروندان حیاتی است. این مطالعه همچنین نشان داد که صرف نظر از انتظارات شهروندان از یک وبسایت بخش دولتی، عملکرد واقعی آن است که تأثیر قابل توجهی بر تمایل شهروندان برای درگیری و مشارکت دارد.

ولچ و همکاران در پژوهش خود که در سال 2005 با نام «ارتباط رضایت شهروندان با دولت الکترونیک و اعتماد به دولت» بیان کردند که تلاش‌های دولت به برقراری مکانیسم‌های مبادله قابل اطمینان (شامل تدارک اطلاعات، شفافیت، تقابل یا تعامل ارتباطی)، ممکن است اعتماد را افزایش دهد. همچنین سازمان‌ها، زمانی که فناوری اینترنت را بر طبق هنجارهای دموکراتیک (از برابری و شفافیت و تعامل)، وضع می‌کنند، ممکن است اعتماد نهادی را افزایش دهند. در این پژوهش بیان شد که شفافیت بیشتر می‌تواند اعتماد فرآیندی را افزایش دهد و از اعتماد اعتباری حمایت کند. در ادامه ولچ بیان می‌کند که ادراک اینکه که پروتکل‌های مبادله‌ای، از هنجارهای تجاری کلی اینترنت تبعیت می‌کند (مثل امنیت و کیفیت و کارایی و ...) می‌تواند موجب ایجاد اعتماد نهادی شود. همچنین کارکنانی که از توانایی‌های تعاملی فناوری‌های اطلاعاتی برای پاسخ به شهروندان استفاده می‌کنند ممکن است اعتماد متقابل را آدرس دهند.

موزبرگر و تولبرت² در پژوهش خود که در سال 2005 با عنوان «تأثیر دولت الکترونیک در اعتماد و اطمینان به دولت»، انجام دادند به این نتیجه رسیدند که دولت الکترونیک به وسیله بهبود تعامل با شهروندان و ادراکات پاسخ‌گویی، اعتماد مبتنی بر فرآیند را افزایش می‌دهد.

ولچ و هینانت در پژوهشی که در سال 2003 با نام «استفاده از اینترنت، شفافیت و تعامل در اعتماد به دولت تأثیر دارند» انجام دادند بیان کردند که هنگامی که آژانس‌های دولتی از فناوری اطلاعاتی برای افشای اطلاعاتی استفاده می‌کنند، ممکن است

1- Zaman

2- Mossberger & Tolbert

شهروندان در بهبود اعتماد اعتباری‌شان واکنش مطلوب نشان دهند. به‌طور مشابه دولتی که از توانایی تعاملی آن برای قرار دادن شهروندان در بحث‌های خطی مشی‌گذاری عمومی استفاده می‌کند ممکن است موجب بهبود اعتماد متقابل شود. هم‌چنین افزایش تلاش دولت برای افزایش تعامل با شهروندان و افزایش افشای اطلاعات، می‌تواند سطح مبادله بین شهروندان و دولت و در نهایت اعتماد مبتنی بر فرآیند را افزایش دهد. جمع‌بندی پژوهش‌های انجام‌شده در جدول شماره یک ارائه گشت.

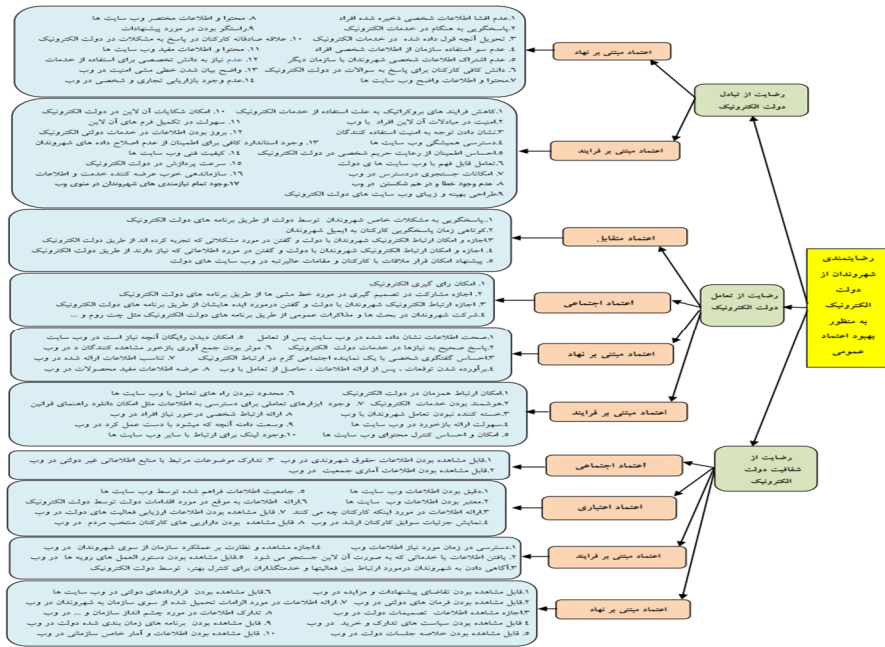
جدول شماره ۱: جمع‌بندی پژوهش‌های مرتبط

رضایت / اعتماد	تعامل	شفافیت	تبادل
فرآیندی	موزبرگر و تولبرت (2005)	ولچ و هینانت (2003) ولچ و همکاران (2005)	بلانچ گارسیا و کاسالو آرینو (2015)
نهادی	ولچ و همکاران (2005)	ولچ و همکاران (2005)	ولچ و همکاران (2005)
اعتباری		ولچ و هینانت (2003) گریملیخوسین و میجر (2012) زمان (2010) ولچ و همکاران (2005)	
متقابل	ولچ و هینانت (2003) ولچ و همکاران (2005)		
اجتماعی	لیفشیتز (2017) یو و جیونگ (2017) کونراد و همکاران (2014) پنارد و همکاران (2013)	کاواناق و همکاران (2015)	

مدل مفهومی پژوهش

پژوهش در دو مرحله طراحی چارچوب مفهومی پژوهش و اعتبارسنجی چارچوب مفهومی دنبال شد. در واقع مرحله اول به این صورت بود که پس از مطالعه منابع مکتوب و الکترونیکی (250 منبع) به‌صورت هدفمند، شاخص‌های رضایت‌مندی شهروندان از دولت الکترونیک (174 شاخص) بر اساس ابعاد از درون تحقیقات و مطالعات محققان قبلی استخراج شد و با کمک کانون خبرگان و نظرسنجی از آن‌ها موارد نزدیک به هم جدا و کنار گذاشته شد و در نهایت 84 شاخص باقی‌مانده بر اساس میزان سنخیت با ابعاد و مؤلفه‌های تعیین‌شده با کمک کانون خبرگان و نظرسنجی از

آن‌ها طبقه‌بندی شد و برای دسته‌های هم مفهوم، نام و عنوان مناسب که بیانگر تم اصلی پژوهش است، بر اساس ادبیات پژوهش تبیین شد و مجدداً با استفاده از کانون خبرگان و نظرسنجی از آن‌ها از صحت دسته‌بندی و عناوین دسته‌ها، یعنی ابعاد مؤلفه‌ها و شاخص‌ها، اطمینان حاصل شد. نتایج این مطالعات منجر به استخراج ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از دولت الکترونیک ارتقادهنده اعتماد عمومی شد و الگوی مفهومی پژوهش شکل گرفت که در شکل شماره یک قابل مشاهده است.



شکل شماره 1: مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر حسب هدف از نوع پژوهش‌های توسعه‌ای است. هم‌چنین بر حسب دستاورد یا نتیجه پژوهش از نوع کاربردی است و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات توصیفی - پیمایشی محسوب می‌شود. جمع‌آوری داده‌ها نیز با روش آمیخته از نوع اکتشافی (ترکیبی کیفی و کمی) صورت گرفته که جمع‌آوری داده‌های کیفی از طریق

تحلیل محتوای متون و با کسب نظر خبرگان انجام و داده‌های کمی نیز از طریق پرسش‌نامه گردآوری شده است.

پژوهش در دو مرحله: 1- طراحی چارچوب مفهومی پژوهش (با روش تحلیل محتوا و کدگذاری باز و با ابزار گردآوری اطلاعات فیش‌برداری) و 2- اعتبارسنجی چارچوب مفهومی دنبال شد. به این منظور در مرحله اول، بررسی و تحلیل محتوای متون و صورت‌بندی مدل مفهومی رضایت‌مندی شهروندان از دولت الکترونیک ارتقادهنده اعتماد عمومی با استفاده از نظریه برخاسته از مبانی نظری شکل گرفت. بعد از انجام عملیات کدگذاری باز، در مرحله کدگذاری محوری، مقولات مشابه و مشترک از نظر معانی در قالب ابعاد اصلی رضایت از تبادل، شفافیت و تعامل بخش‌بندی شدند. در نهایت در مرحله کدگذاری گزینشی باید مقوله هسته انتخاب شده و ارتباط بین کلیه مقولات عمده حول محور مقوله هسته مورد بررسی قرار گیرد و سپس الگوی آن بر اساس خط سیر داستان ترسیم شود.

در مرحله دوم و پس از استخراج ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها (3 بعد، 10 مؤلفه و 84 شاخص)، اعتبار چارچوب مفهومی با استفاده از فن دلفی و نظر خبرگان (30 نفر از افراد فارغ‌التحصیل مقطع دکتری مدیریت دولتی و مدرس مدیریت دولتی با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد که در نهایت تعداد پانزده نفر هر سه مرحله را به اتمام رساندند) بررسی و تأیید و به الگو تبدیل شد. روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه دلفی محقق‌ساخته پس از مطالعه توسط متخصصان دانشگاهی تأیید شده و در جامعه آماری ابهامات آن رفع شد.

برای روایی پرسش‌نامه (مرحله دلفی) از روایی محتوا استفاده شد. بر اساس جدول سی.وی.آر، با توجه به تعداد ارزیاب، حداقل مقدار قابل قبول سی.وی.آر، 0/49 است. در مراحل دلفی شاخص‌هایی که میانگین کمتر از 5 اختیار کردند یا این که مقدار آماره تی برای آن‌ها درون بازه بحرانی شده بود (مقدار سطح معناداری بیشتر از 0/05 شده بود) از هر دور حذف شدند و در دور بعد وارد نشدند. برای باقی‌ماندن، شاخص‌هایی که دارای CVR کمتر از 0/49 بودند نیز از هر دور حذف شدند. هم‌چنین به منظور بررسی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج در هر سه مرحله در جدول شماره دو قابل مشاهده بوده و نشان از پایایی و آلفای کرونباخ مناسب در هر سه مرحله دلفی دارد.

جدول شماره 2: میزان آلفای کرونباخ مراحل دلفی

مرحله سوم	مرحله دوم	مرحله اول	مراحل دلفی
0/944	0/923	0/916	میزان آلفای کرونباخ

در پژوهش حاضر، برای تعیین اتفاق نظر میان اعضای پانل از ضریب هماهنگی کندال نیز استفاده شد. نتایج دلفی نشان می‌دهد که اتفاق نظر اعضای پانل حاصل شده است. ضریب کندال در هر سه مرحله دلفی در جدول شماره سه قابل مشاهده است.

جدول شماره 3: ضریب کندال در مراحل دلفی

دور سوم دلفی	دور دوم دلفی	دور اول دلفی	
0/709	0/511	0/443	ضریب کندال ¹
92/109	41/209	21/609	کای اسکوار ²
0/001	0/001	0/001	سطح معنی داری ³

خلاصه مراحل دلفی به این صورت بود که از حدود 84 شاخص ورودی، 9 شاخص در مرحله اول حذف و با یک شاخص پیشنهادی، 76 شاخص به مرحله دوم راه یافت. از 76 شاخص در مرحله دوم، 3 شاخص حذف و 73 شاخص به مرحله سوم راه یافت. نتایج دور سوم نشان از معنادار بودن و معتبر بودن تمامی شاخص‌های باقی‌مانده بود.

در مرحله آخر پژوهش، اعتبار الگوی خروجی مراحل دلفی در جامعه بزرگ‌تر 402 نفر (حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران در جامعه نامحدود، 385 نفر برآورد شد) از شهروندان شهر اراک که سابقه استفاده از دولت الکترونیک را داشتند در بازه زمانی شهریور ماه 1396 الی آبان ماه 1396 (با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تک‌مرحله‌ای و به‌طور تصادفی، سه منطقه از مناطق پنج‌گانه شهرداری اراک انتخاب شد و در آن سه منطقه از طریق نمونه‌گیری در دسترس، از شهروندان سؤال شد) سنجیده شد.

در این مرحله به جهت تأیید روایی صوری، 15 پرسش‌نامه میان شهروندان توزیع و به‌صورت آزمایشی به مورد اجرا گذاشته شد و با استفاده از پیشنهاد‌های شهروندان، خطاهای ظاهری و مفهومی پرسش‌ها برطرف شد. در مرحله بعد با استفاده از روایی محتوایی، سؤالات پرسش‌نامه به شکل نهایی اصلاح شد تا با تغییرات به‌عمل‌آمده

1- Kendall's W

2- Chi-square

3- Sig

روش‌ها و ابزارهای سنجش از روایی و تناسب لازم برخوردار شوند. هم‌چنین به‌منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها، ابتدا 20 نفر از جامعه آماری انتخاب و پرسشنامه در اختیار آن‌ها قرار گرفت و سپس از روش آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی استفاده شد. که نتایج در جدول شماره چهار ارائه شده است.

جدول شماره 4: مقدار آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌ها و شاخص‌های پرسش‌نامه شهروندان

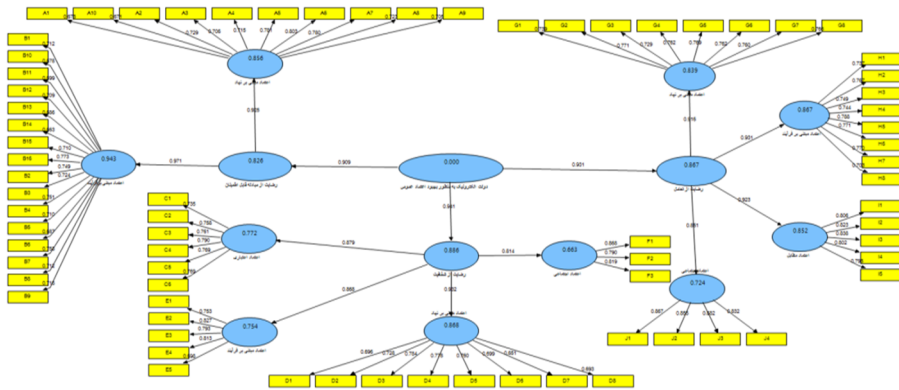
آلفای کرونباخ	مؤلفه‌ها	
0/902	اعتماد مبتنی بر نهاد	رضایت از مبادله
0/936	اعتماد مبتنی بر فرآیند	قابل اطمینان
0/857	اعتماد اعتباری	
0/870	اعتماد مبتنی بر نهاد	رضایت از
0/836	اعتماد مبتنی بر فرآیند	شفافیت
0/767	اعتماد اجتماعی	
0/894	اعتماد مبتنی بر نهاد	
0/891	اعتماد مبتنی بر فرآیند	رضایت از تعامل
0/872	اعتماد متقابل	
0/882	اعتماد اجتماعی	
0/955	رضایت از مبادله قابل اطمینان	
0/942	رضایت از شفافیت	رضایت از دولت الکترونیک به‌منظور بهبود اعتماد عمومی
0/960	رضایت از تعامل	
0/980		کل

یافته‌های پژوهش

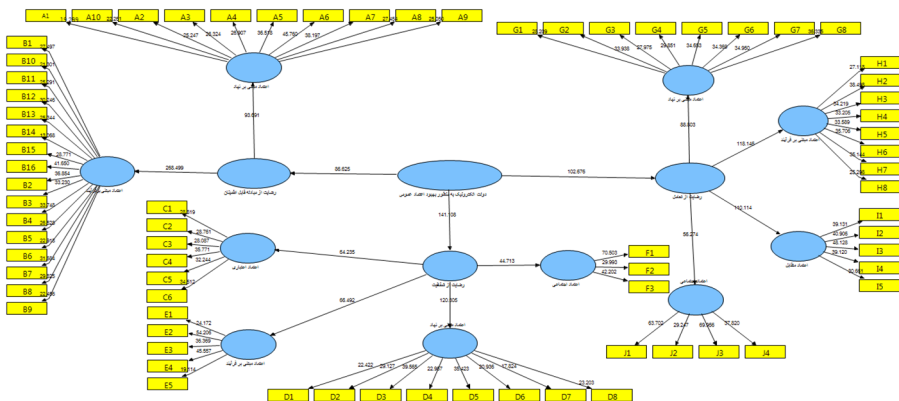
برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش توصیفی به ویژگی نمونه آماری و بیان مشخصه‌های توصیفی (به‌کار برده شده در مراحل دلفی که در بخش روش‌شناسی به‌طور کامل در مورد آن بحث شد) و در بخش استنباطی با به‌کارگیری فن تحلیل عاملی تأییدی (CFA) با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی آل اس (روش حداقل مربعات جزئی¹ (PLS) برای برآزش مدل کلی با توجه به سه سطحی بودن مدل) به بررسی مسیرهای مشخص‌شده پژوهش مطابق با مدل مفهومی پرداخته شد. این پژوهش در سه مرحله انجام شد که دو مرحله اول کیفی و مرحله سوم

1- Partial Least Square

کمی است که دو مرحله قبلی در بخش روش‌شناسی پژوهش توضیح داده شد و اکنون به شرح مرحله سوم (اعتبارسنجی مدل در جامعه بزرگ‌تر شهروندان) پرداخته می‌شود. اطمینان یافتن از صحت مدل اندازه‌گیری متغیرهای برون‌زا و درون‌زا ضروری است. این کار از طریق تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم و سوم صورت گرفته است. به‌منظور تحلیل ساختار پرسش‌نامه و کشف عوامل تشکیل‌دهنده هر سازه از بارهای عاملی استفاده شده است. نمودار شماره دو مدل تحلیل عاملی تأییدی سه سطحی را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. همچنین نمودار شماره سه مدل تحلیل عاملی تأییدی سه سطحی رضایت از دولت الکترونیک را در حالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد.



نمودار شماره 2: مدل تحلیل عاملی تأییدی چند سطحی رضایت از دولت الکترونیک در حالت تخمین استاندارد



نمودار شماره 3: مدل تحلیل عاملی تأییدی چند سطحی رضایت از دولت الکترونیک در حالت معنی‌داری ضرایب

جدول شماره 5: شاخص‌های روایی، پایایی و برازش مدل

GOF	$\sqrt{R^2}$	$\sqrt{A V E}$	آلفای کرونباخ	R ²	CR	AVE	متغیرهای پنهان	
			0/902	0/856	0/919	0/533	اعتماد مبتنی بر نهاد	رضایت از مبادله
			0/936	0/943	0/944	0/512	اعتماد مبتنی بر فرآیند	قابل اطمینان
			0/857	0/772	0/894	0/583	اعتماد اعتباری	
			0/870	0/868	0/898	0/526	اعتماد مبتنی بر نهاد	رضایت از
			0/836	0/754	0/884	0/606	اعتماد مبتنی بر فرآیند	شفافیت
			0/767	0/663	0/866	0/683	اعتماد اجتماعی	
			0/894	0/839	0/915	0/574	اعتماد مبتنی بر نهاد	
0/743	0/908	0/818	0/891	0/867	0/913	0/568	اعتماد مبتنی بر فرآیند	رضایت از تعامل
			0/872	0/852	0/907	0/662	اعتماد متقابل	
			0/882	0/724	0/919	0/739	اعتماد اجتماعی	
			0/955	0/826	0/959	0/809	رضایت از مبادله قابل اطمینان	رضایت از دولت الکترونیک به
			0/942	0/886	0/948	0/842	رضایت از شفافیت	منظور بهبود اعتماد
			0/960	0/867	0/963	0/866	رضایت از تعامل	عمومی
			0/980	0/000	0/981	0/873	دولت الکترونیک به‌منظور بهبود اعتماد عمومی	

همان‌طور که مشاهده می‌شود تمامی مقادیر بارهای عاملی از 0/5 بیشتر شده‌اند و هم‌چنین مقادیر محاسبه‌شده t برای هر یک از بارهای عاملی بالای 1/96 است بنابراین می‌توان هم‌سویی سؤالات پرسش‌نامه برای اندازه‌گیری مفاهیم را در این مرحله معتبر نشان داد. جدول شماره پنج شاخص‌های روایی هم‌گرا¹، پایایی را نشان می‌دهد. تمامی مقادیر آلفای کرونباخ از مقدار 0/7 بزرگ‌تر شده‌اند (پایایی بالای پرسش‌نامه). هم‌چنین با توجه به این‌که مشخص شد که تمام سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده (AVE²) بالاتر از 0/5 هستند و مقادیر پایایی ترکیبی (CR) بالاتر از 0/7 هستند؛ بنابراین می‌توان گفت که مقدار روایی هم‌گرا نیز مطلوب بوده است.

جدول شماره شش ماتریس هم‌بستگی بین متغیرهای پژوهش و شاخص روایی واگرا³ را نشان می‌دهد که طبق جدول، این مقدار مناسب است.

1- Average Variance Extracted

2- Average Variance Extracted

3- Discriminant Validity

جدول شماره 6: ضرایب هم‌بستگی و شاخص اعتبار واگرا

\sqrt{AVE}	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	متغیرهای پنهان
0/73										1	1-اعتماد مبتنی بر نهاد
0/715									1	0/608	2-اعتماد فرآیندی
0/764								1	0/637	0/604	3-اعتماد اعتباری
0/725							1	0/466	0/672	0/62	4-اعتماد مبتنی بر نهاد
0/778						1	0/733	0/64	0/645	0/578	5-اعتماد فرآیندی
0/826					1	0/613	0/682	0/614	0/591	0/519	6-اعتماد اجتماعی
0/757				1	0/661	0/636	0/653	0/671	0/704	0/649	7-اعتماد مبتنی بر نهاد
0/754			1	0/69	0/764	0/645	0/67	0/668	0/684	0/571	8-اعتماد فرآیندی
0/813		1	0/622	0/683	0/726	0/707	0/667	0/669	0/675	0/576	9-اعتماد متقابل
0/86	1	0/66	0/62	0/693	0/655	0/63	0/615	0/617	0/573	0/505	10-اعتماد اجتماعی

از آزمون‌های دیگر ارزیابی مدل اندازه‌گیری، آزمون بررسی کیفیت آن است. کیفیت مدل اندازه‌گیری توسط شاخص اشتراک با روایی متقاطع (Cv Com) محاسبه می‌شود. نتایج حاصل از این آزمون در جدول شماره هفت نشان از کیفیت مطلوب و بالای مدل اندازه‌گیری دارد. شاخص دیگر، کیفیت مدل ساختاری یا شاخص افزونگی (CV Red) (1-SSE/SSO) است که معروف‌ترین شاخص اندازه‌گیری کیفیت مدل ساختاری تحت عنوان شاخص استون - گایسلر است. مقادیر به‌دست‌آمده از این شاخص در جدول شماره هشت نشان می‌دهد کیفیت مدل ساختاری قوی بوده است.

جدول شماره 7: نتایج آزمون کیفیت مدل ساختاری

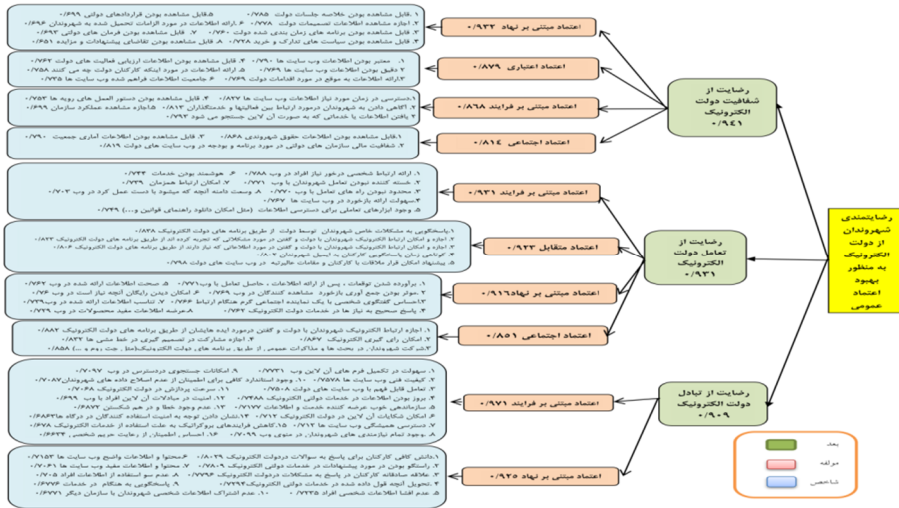
CV com	متغیرهای پنهان	ابعاد
0/526	اعتماد مبتنی بر نهاد	رضایت از مبادله
0/512	اعتماد مبتنی بر فرآیند	قابل اطمینان
0/583	اعتماد اعتباری	
0/526	اعتماد مبتنی بر نهاد	رضایت از
0/606	اعتماد مبتنی بر فرآیند	شفافیت
0/683	اعتماد اجتماعی	
0/574	اعتماد مبتنی بر نهاد	
0/568	اعتماد مبتنی بر فرآیند	
0/662	اعتماد متقابل	رضایت از تعامل
0/739	اعتماد اجتماعی	
0/473	رضایت از مبادله قابل اطمینان	رضایت از دولت الکترونیک به
0/454	رضایت از شفافیت	منظور بهبود اعتماد عمومی

ابعاد	متغیرهای پنهان	CV com
	رضایت از تعامل	0/510
	رضایت از دولت الکترونیک به منظور بهبود اعتماد عمومی	0/412
	میانگین کل	0/559

جدول شماره 8: نتایج آزمون کیفیت مدل ساختاری

ابعاد	متغیرهای پنهان	cv red
رضایت از مبادله قابل اطمینان	اعتماد مبتنی بر نهاد	0/453
	اعتماد مبتنی بر فرآیند	0/483
	اعتماد اعتباری	0/450
رضایت از شفافیت	اعتماد مبتنی بر نهاد	0/455
	اعتماد مبتنی بر فرآیند	0/455
	اعتماد اجتماعی	0/452
	اعتماد مبتنی بر نهاد	0/479
رضایت از تعامل	اعتماد مبتنی بر فرآیند	0/492
	اعتماد متقابل	0/563
	اعتماد اجتماعی	0/535
	رضایت از مبادله قابل اطمینان	0/390
رضایت از دولت الکترونیک به منظور بهبود اعتماد عمومی	رضایت از شفافیت	0/401
	رضایت از تعامل	0/442

در انتها شاخص نیکویی برازش مدل (GOF) که سازش بین کیفیت مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری شده را نشان می‌دهد در جدول شماره پنج نشان داده شد که نشان از برازش مناسب مدل دارد. به بیان ساده‌تر داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی و زیربنای نظری پژوهش برازش مناسبی دارد و این بیانگر تأیید نهایی مدل است. مدل نهایی پژوهش در شکل شماره چهار قابل مشاهده است.



شکل شماره 4: مدل رضایتمندی شهروندان از دولت الکترونیک به منظور بهبود اعتماد عمومی همراه با بارهای عاملی

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش، ابتدا با بررسی ادبیات موضوع و بهره‌گیری از تحقیقات و مطالعات انجام‌شده در خصوص رضایتمندی شهروندان از دولت الکترونیک و اعتماد عمومی، تحلیل محتوای متون انجام و شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از دولت الکترونیک که ارتقادهنده اعتماد عمومی است استخراج و چارچوب اولیه‌ای طرح‌ریزی شد. این چارچوب از طریق مراحل دلفی مورد بررسی و تأیید خبرگان قرار گرفت. در نهایت، به جهت ارزیابی مدل در جامعه مورد مطالعه شهروندان با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأییدی، سازه مدل مورد بررسی و تأیید نهایی قرار گرفت و اولویت‌ها از دیدگاه شهروندان مشخص شد و بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل، مدل نهایی پژوهش در شکل شماره چهار ارائه شده است (سؤال اصلی پژوهش).

همان‌طور که مشاهده می‌شود در مقایسه ابعاد سه‌گانه از نظر شهروندان بعد رضایت از شفافیت و شاخص‌های آن با بار عاملی 0/941 بیشترین تأثیر را بر روی مؤلفه‌های اعتماد عمومی دارد که این یعنی از نظر شهروندان برای افزایش اعتمادشان بیشتر به

مبادله شفاف و افشای اطلاعات از طریق دولت الکترونیک نیاز است که با توجه به عدم شفافیت اطلاعاتی موجود، مهم‌ترین تقاضای مردم برای جلب اعتمادشان است.

از نظر شهروندان در بعد رضایتمندی از شفافیت دولت الکترونیک، مؤلفه اعتماد مبتنی بر نهاد با بار عاملی 0/932 در رتبه اول قرار دارد. این بدان معنا است که از نظر شهروندان رضایتمندی شهروندان از وجود شفافیت در دولت الکترونیک، بیشتر منجر به اعتماد مبتنی بر نهاد شهروندان می‌شود تا مؤلفه‌های دیگر اعتماد عمومی.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد مبتنی بر نهاد مؤثر هستند، شاخص قابل مشاهده بودن خلاصه جلسات دولت در وبسایت‌های دولت الکترونیک با بار عاملی 0/785 دارای بالاترین بار عاملی است. این بدان معنا است که از نظر شهروندان، چنانچه در وبسایت‌های دولت، این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که منجر به اعتماد مبتنی بر نهاد شهروندان می‌شوند، بیشترین تأثیر را در افزایش آن اعتماد خواهد داشت. نتایج با پژوهش ولچ و همکاران (2005) هم‌خوانی دارد.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد اعتباری مؤثر هستند، شاخص معتبر بودن و قابل اطمینان بودن اطلاعات فراهم شده توسط وبسایت‌های دولت با بار عاملی 0/790 دارای بالاترین بار عاملی است. این بدان معنا است که از نظر شهروندان چنانچه در وبسایت‌های دولت، این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد، بیشترین تأثیر را در افزایش اعتماد اعتباری خواهد داشت. نتایج با پژوهش‌های زمان (2010)، گریملیخوسین و میجر (2012)، ولچ و هینانت (2003) و ولچ و همکاران (2005) هم‌خوانی دارد.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد مبتنی بر فرآیند مؤثر هستند، شاخص دسترسی در زمان مورد نیاز اطلاعات فراهم شده توسط وبسایت‌های دولت الکترونیک با بار عاملی 0/827 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه در وبسایت‌های دولت این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد، بیشترین تأثیر را در افزایش

اعتماد مبتنی بر فرآیند خواهد داشت. نتایج با پژوهش ولج و هینانت (2003) و ولج و همکاران (2005) همخوانی دارد.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد اجتماعی مؤثر هستند، شاخص قابل مشاهده بودن اطلاعات حقوق شهروندی در وبسایت‌های دولت الکترونیک با بار عاملی 0/868 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه در وبسایت‌های دولت این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد، بیشترین تأثیر را در افزایش اعتماد اجتماعی خواهد داشت. نتایج با پژوهش کاواناق و همکاران (2015) همخوانی دارد.

از نظر شهروندان در بعد رضایتمندی از تعامل دولت الکترونیک، مؤلفه اعتماد مبتنی بر فرآیند با بار عاملی 0/931 در رتبه اول قرار دارد. این بدان معنا است که از نظر شهروندان رضایتمندی شهروندان از تعامل مناسب دولت الکترونیک، بیشتر منجر به اعتماد مبتنی بر فرآیند شهروندان می‌شود تا مؤلفه‌های دیگر اعتماد عمومی.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد مبتنی بر فرآیند مؤثر هستند، شاخص ارائه ارتباط شخصی درخور نیاز افراد در وبسایت‌های دولت الکترونیک با بار عاملی 0/788 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه در وبسایت‌های دولت، این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد، بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد مبتنی بر فرآیند خواهد داشت. نتایج با پژوهش موزبرگر و تولبرت (2005) همخوانی دارد.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد متقابل مؤثر هستند، شاخص پاسخ‌گویی به مشکلات خاص شهروندان توسط دولت از طریق برنامه‌های دولت الکترونیک با بار عاملی 0/838 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه در دولت الکترونیک، این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد، بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد متقابل خواهد داشت. نتایج با پژوهش ولج و هینانت (2003) و ولج و همکاران (2005) همخوانی دارد.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد مبتنی بر نهاد مؤثر هستند، شاخص برآورده شدن توقعات پس از ارائه اطلاعات حاصل از تعامل با وبسایت، با بار عاملی 0/771 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه در وبسایت‌های دولت این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد، بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد مبتنی بر نهاد خواهد داشت. به‌طور کلی نتایج با پژوهش ولچ و همکاران (2005) هم‌خوانی دارد.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد اجتماعی مؤثر هستند، شاخص اجازه و امکان ارتباط الکترونیک شهروندان با دولت و گفتن در مورد ایده‌هایشان از طریق برنامه‌های دولت الکترونیک با بار عاملی 0/882 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه در دولت الکترونیک، این شاخص رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد، بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد اجتماعی خواهد داشت. نتایج با پژوهش لیفشیتز (2017)، یو و جیونگ (2017)، کونراد و همکاران (2014)، پنارد و همکاران (2013)، هم‌خوانی دارد.

از نظر شهروندان در بعد رضایتمندی از تبادل یا مبادله قابل اطمینان دولت الکترونیک، مؤلفه اعتماد مبتنی فرآیند با بار عاملی 0/971 در رتبه اول قرار دارد. این بدان معناست که رضایتمندی شهروندان از مبادله قابل اطمینان دولت الکترونیک، بیشتر منجر به اعتماد مبتنی بر فرآیند می‌شود تا مؤلفه‌های دیگر اعتماد عمومی.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از تبادل یا مبادله قابل اطمینان دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد مبتنی بر فرآیند مؤثر هستند، شاخص سهولت تکمیل فرم‌های آنلاین وبسایت‌های دولت الکترونیک که یکی از شاخص‌های راحتی استفاده در خدمات دولت الکترونیک است با بار عاملی 0/773 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه این شاخص در وبسایت‌های دولت رعایت شود، در بین شاخص‌های این بعد بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد مبتنی بر فرآیند خواهد داشت. نتایج با بلانچ گارسیا و کاسالو آرینو (2015) هم‌خوانی دارد.

در بین شاخص‌های بعد رضایتمندی شهروندان از تبادل یا مبادله قابل اطمینان دولت الکترونیک که در افزایش مؤلفه اعتماد مبتنی بر نهاد مؤثر هستند، شاخص دانش

کافی کارکنان برای پاسخ به سؤالات شهروندان در دولت الکترونیک با بار عاملی 0/802 دارای بالاترین بار عاملی است. این یعنی از نظر شهروندان، چنانچه این شاخص در دولت الکترونیک رعایت شود، در بین شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از تبادل یا مبادله قابل اطمینان دولت الکترونیک که منجر به اعتماد مبتنی بر نهاد شهروندان می‌شوند بیشترین تأثیر را بر افزایش آن اعتماد خواهد داشت. نتایج با پژوهش ولج و همکاران (2005) هم‌خوانی دارد.

همان‌طور که مشاهده شد، کلیه نتایج با پژوهش‌های پیشین هم‌خوانی دارد و مطابق با آن، رضایتمندی شهروندان از هر یک از ابعاد سه‌گانه دولت الکترونیک و شاخص‌های آن موجب بهبود مؤلفه‌های اعتماد عمومی می‌شود.

پیشنهادهای

بر اساس نتایج و اولویت‌های به‌دست‌آمده، مهم‌ترین پیشنهادهای کاربردی به دولت و سیاست‌گذاران و مقامات و سازمان‌های دولتی به‌ویژه پلیس برای ایجاد رضایتمندی در شهروندان نسبت به دولت الکترونیک و بخش الکترونیکشان و سپس از آن طریق بهبود اعتماد عمومی، به شرح زیر است:

1. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از شفافیت دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد مبتنی بر نهاد که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد مبتنی بر نهاد شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد و حفظ مبادلاتی که در آن‌ها در وب‌سایت‌ها، خلاصه جلسات دولت و سازمان‌های دولتی قابل مشاهده باشد.

2. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از شفافیت دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد اعتباری که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد اعتباری شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد و حفظ مبادلاتی که در آن‌ها اطلاعات ارائه شده در وبسایت‌ها، معتبر و قابل اطمینان باشد.
3. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از شفافیت دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد مبتنی بر فرآیند که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد مبتنی بر فرآیند شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:
- ایجاد و حفظ مبادلاتی که در آن‌ها در وبسایت‌ها و دولت الکترونیک، اطلاعات فراهم شده، در زمان مورد نیاز در دسترس باشد.
4. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از شفافیت دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد اجتماعی که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از شفافیت دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد اجتماعی شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:
- ایجاد و حفظ مبادلاتی که در آن‌ها در وبسایت‌ها، اطلاعات حقوق شهروندی قابل مشاهده و در مورد آن اطلاعات ارائه شود.
5. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از تعامل دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد مبتنی بر فرآیند که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد مبتنی بر فرآیند شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:
- ایجاد و حفظ تعاملاتی که در آن‌ها ارتباط شخصی درخور نیاز افراد ارائه شود.
6. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از تعامل دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد متقابل که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد متقابل شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:
- ایجاد و حفظ تعاملاتی که در آن‌ها امکان پاسخ‌گویی به مشکلات خاص شهروندان از طریق برنامه‌های دولت الکترونیک توسط دولت و سازمان‌های دولتی وجود داشته باشد.

7. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از تعامل دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد مبتنی بر نهاد که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد مبتنی بر نهاد شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد و حفظ تعاملاتی که در آن‌ها اطلاعات ارائه‌شده در وبسایت پس از تعامل شهروندان با وب توقعات را برآورده کند.

8. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از تعامل دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد اجتماعی که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از تعامل دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد اجتماعی شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد و حفظ تعاملاتی که در آن‌ها اجازه و امکان ارتباط الکترونیک شهروندان با دولت و سازمان‌های دولتی و صحبت درمورد ایده‌هایشان از طریق برنامه‌های دولت الکترونیک، وجود داشته باشد.

9. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از تبادل دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد مبتنی بر فرآیند که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از تبادل دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد مبتنی بر فرآیند شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد و حفظ مبادلاتی که در آن‌ها خدمات به‌راحتی قابل استفاده باشد و فرم‌های آنلاین به‌راحتی قابل تکمیل باشد.

10. با توجه به نتایج پژوهش در بعد رضایتمندی از تبادل دولت الکترونیک و مؤلفه اعتماد مبتنی بر نهاد که شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از تبادل دولت الکترونیک که موجب افزایش اعتماد مبتنی بر نهاد شهروندان می‌شود را نشان می‌دهد پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد و حفظ مبادلاتی که در آن‌ها کیفیت خدمات حفظ شود و کارکنان دانش کافی برای پاسخ به سؤالات شهروندان را داشته باشند.

منابع

- آقاعلیان دستجردی، زهرا (1392). تأثیر سرمایه اجتماعی در پیشگیری از وقوع جرم. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه کاشان.
- ایمانی، عبدالمجید، صالح نیا، منیره، محمدی، فاطمه (1396). بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی (مورد مطالعه: ادارات کل استان خراسان جنوبی). پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال 10، شماره 35: 299-326.
- بابایی خمارکی، سمیه (1394). نقش دولت الکترونیک در اعتماد سازی شهروندان نسبت به دولت‌های محلی (مطالعه موردی شهرداری منطقه 17 تهران). پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- بشیری، میثم، و پاریاب، حسین (1390). تأثیر دولت الکترونیک بر رضایت شهروندان و بهبود امور اداری. ماهنامه دولت الکترونیکی، شماره 14: 43-56.
- دانایی فرد، حسن (1389). ارتقا اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایت‌مندی شهروندان. دو ماهنامه علمی و پژوهشی دانشگاه شاهد، سال 17، شماره 41: 292-263.
- طریق الاسلامی، الهام (1392). بررسی نقش دولت الکترونیک در افزایش اعتماد شهروندان به سازمان‌های دولتی. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- عزیززاده اقدم، محمد باقر، گلابی، فاطمه، مفاخری، اقبال (1395). بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه رویه‌ای و عملکرد پلیس. پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال 5، شماره 14: 1-20.
- عمرانی نژاد، فاطمه، پاکرمان قمی، محمدمین، دادخواه جویباری، توحید (1394). تأثیر عملکرد پلیس بر اعتماد عمومی شهروندان نسبت به پلیس. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی، دوره دوم، شماره 43: 67-84.
- قلی‌پور، آریز، پیران نژاد، علی (1387). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک. فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره 12، شماره 1: 219-256.
- الوانی، مهدی، دانایی فرد، حسن (1380). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. دانش مدیریت، سال 14، شماره 55: 5-27.

- Belanche Gracia, D., Casaló Ariño, L.V. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1-11.
- Clark, J.R., Lee, D.R. (2001). The optimal trust in government. *Eastern Economic Journal*, 27(1), 19-30.
- Conrad, K., Verhoff, C., Greene, K. (2014). Technology addiction's contribution to mental wellbeing: The positive effect of online social capital, *Computers in Human Behavior*, 40, 23–30.
- Grimmelikhuisen, S. G., Meijer, A. J. (2012). The effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 137-157.
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., Park, J. (2014). Internet, Trust in Government, and Citizen Compliance. *Jnl of Public Admin Research and Theory*, 24 (3): 741-763.
- Kavanaugh, A., Ahuja, A., Gad, S., Neidig, S., Pérez-Quñones, M., Ramakrishnan, N., Tedesco, J. (2015). (Hyper) local news aggregation: Designing for social affordances. *Government Information Quarterly*, 31, 30–41.
- Khan, A., Krishnan, S. (2019). Conceptualizing the impact of corruption in national institutions and national stakeholder service systems on e-government maturity. *International Journal of Information Management*, 46, 23-36.
- Kim, H.W., Xu, Y., Koh, J. (2004). A comparison of online trust building factors between potential customers and repeat customers. *Journal of the AIS*, 5(10), 392–420.
- Kofi Mensah, I., Mi, J. (2019). Predictors of the Readiness to Use E-Government Services From Citizens' Perspective. *International Journal of Technology Diffusion*, 10(1), 39-59.
- Lifshitz, C. (2017). Fostering employability among youth at-risk in a multi-cultural context: Insights from a pilot intervention program. *Children and Youth Services Review*, 76, 20–34.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., Schoorman, F.D. (1995). An integration model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?. *Public Administration Review*, 62(4): 424–433.
- Mossberger, K., Tolbert, C. (2005). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Journal of Public Administration Review*, (66)3, 354–369.

- Mossberger, K., Tolbert, C., Stansbury, M. (2003). *Virtual inequality: Beyond the digital divide*. America: Washington, DC: Georgetown University Press, 190 p.
- Nelson, M. (1997). Building trust in cyberspace. *International Information and Library Review*, 29, 153–157.
- Nunkoo, R., Ribeiro, M. A., Sunnassee, V., Gursoy, D. (2018). Public Trust in Mega Event Planning Institutions: The Role of Knowledge, Transparency and Corruption. *Tourism Management*, 66, 155-166.
- Orren, G. (1997). Fall from grace: the public's loss of faith in government. In *Why People Don't Trust Government.*, J.S Nye, P.D Zelikow, D.C King.(Eds). Cambridge, MA: Harvard University Press. pp: 77-107.
- Papadakis, E. (1999). Constituents of confidence and mistrust. *Australian Journal of political Science*, 34 (1), 15-93.
- Parent, M., Vandebek, C.A., Gemino, A.C. (2004). Building Citizen Trust Through e-Government. *Government Information Quarterly*, 22(4), 720-736.
- Pénard, T., Poussing, N., Suire, R. (2013). Does the Internet make people happier?, *The Journal of Socio-Economics*, 46, 105– 116.
- Porumbescu, G.A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33: 291–304.
- Putri, V. W., Yuniawan, A. (2016). Organizational Effectiveness: Social Capital and Competitive Advantage Approach. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 7 (1): 76-90.
- Sawalha, S., Al-Jamal, M., Abu-Shanab, E. (2019). The influence of utilising Facebook on e-government adoption. *Electronic Government, an International Journal*, 15 (1), 1 – 20.
- Thompson, D. (2018). *The Cross-Racial Establishment of Trust between Transplant Community Organizations and Englewood Residents*. Senior thesis, Lake Forest College.
- Verkijika, S., De Wet, L. (2018). A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa. *International Journal of Information Management*, 39, 20-29.
- Welch, E W., Hinnan, cc. (2003). Internet Use, Transparency and Interactivity Effects on Trust in Government. *Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICCS 2003)*. Hawaii, January 6-9, PP:1-7.

- Welch, EW., Hinnant, CC., Moon, MJ. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.
- Yoo, J., Jeong, E. (2017). Psychosocial effects of SNS use: A longitudinal study focused on the moderation effect of social capital. *Computers in Human Behavior*, 69, 108-119.
- Zaman, M. (2010). Quality of Public Sector Website and its Impact on Citizen Involvement. Ph.D Thesis, Faculty Of Drexel University.