

بررسی تأثیر کیفیت دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی با در نظر گرفتن

نقش واسطه‌ای اعتماد عمومی

علیرضا عقیقی^۱، رقیه رستمی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۰/۲۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۸/۱۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی تأثیر کیفیت دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای اعتماد عمومی انجام پذیرفته است. در این پژوهش، از روش توصیفی و از نوع همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه مراجعه‌کنندگان به دفاتر پلیس +۱۰ شهر همدان می‌باشند که در فرآیند نمونه‌گیری با استفاده از جدول کرجسی و مورگان نمونه‌ای برابر با ۳۴۱ نفر به شیوه طبقه‌ای نسبی انتخاب گردید. برای سنجش متغیرها از پرسشنامه‌های استاندارد اعتماد عمومی و کیفیت دولت الکترونیک و مشارکت عمومی نولحسنا و همکاران، ۲۰۱۷، استفاده شده است که برای تعیین روایی آن‌ها از روایی محتوایی و همچنین برای به‌دست آوردن پایایی آن‌ها از ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شده است که مقدار آن به ترتیب در پرسشنامه‌های مذکور ۰/۷۱ و ۰/۷۰ محاسبه گردید. در این پژوهش، جهت آزمون فرضیه‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش کمترین مربعات جزئی (pls)، نرم‌افزار SmartPLS، نرم‌افزار SPSS Smart PLS2 استفاده شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات بر اعتماد نهادی و اعتماد بین فردی در مراجعه‌کنندگان به دفاتر پلیس +۱۰ شهر همدان مؤثر است، به طوری که ۴۴ درصد از تغییرات اعتماد نهادی و ۵۳ درصد از تغییرات اعتماد بین فردی توسط کیفیت سیستم تبیین می‌شود. همچنین ۲۷ درصد از تغییرات اعتماد نهادی و ۳۸ درصد از تغییرات اعتماد بین فردی توسط کیفیت اطلاعات تبیین می‌شود. بر اساس ضرایب به‌دست‌آمده، ۹ درصد از تغییرات اعتماد نهادی و ۱۶ درصد از تغییرات اعتماد بین فردی توسط کیفیت خدمات تبیین می‌شود.

واژگان کلیدی: کیفیت دولت الکترونیک، مشارکت عمومی، اعتماد عمومی، اعتماد نهادی،

اعتماد بین فردی.

۱- استادیار گروه مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور (نویسنده مسؤول). Aghighi56@gmail.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور همدان.

مقدمه

دولت الکترونیک به شکل روزافزونی به عنوان ابزاری مهم برای ارائه خدمات عمومی در بسیاری از بخش‌های دولتی در سراسر دنیا تبدیل شده است. این ابزار در واقع به ارائه بهتر و با کیفیت‌تر خدمات دولتی، کاهش کاغذبازی و گردش زمان بیهوده و رضایت بیشتر شهروندان کمک می‌کند. رشد گسترده و موفقیت تجارت الکترونیک در بخش دولتی به عنوان عاملی باعث شده تا بخش دولتی نیز وارد عرصه شود و از فناوری تحت وب در ارائه خدمات استفاده نماید (نور محمد و عبدالرحمان^۱، ۲۰۰۷).

یکی از عواملی که می‌تواند موجب کاهش سطح استفاده از دولت الکترونیک شود، اعتماد عمومی است (سازمان ملل، ۲۰۰۸). اعتماد یک ساختار مهم است که تعیین می‌کند که آیا مردم از دولت الکترونیک استفاده می‌کنند یا خیر (الزهرانی^۲ و همکاران، ۲۰۱۷، آزمی^۳ و همکاران، ۲۰۱۶). اعتماد عامل پیوند شهروندان و سازمان‌های دولتی بوده و مدیریت دولتی اثربخش منبث از این پیوند و اعتماد دوطرفه است. از این رو اعتماد عمومی بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر زیادی خواهد داشت (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). با توجه به اینکه اعتماد مردم به دولت، قوام بخش مشروعیت آن‌هاست و اینکه مشروعیت، عامل اصلی بقاء دولت‌هاست، دولت‌ها درصد برآمدند تا از ابزارهای گوناگونی برای رفع بحران اعتماد و کسب مشروعیت بیشتر استفاده کنند. یکی از کاراترین ابزارهایی که بدین منظور قابل استفاده است، به کارگیری تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات است که در نهایت منجر به شکل‌گیری دولت الکترونیک شده است. دولت الکترونیک یکی از ضرورت‌های جهان امروز است که بسیاری از کشورها به دنبال ایجاد آن

1-Nour Mohamad A, Abdel

2-Alzahrani

3-Azmi

در کشور خود هستند. دولت الکترونیک عبارت از استفاده سازمان‌های دولتی از فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی جهت ارائه و توزیع خدمات و اطلاعات به صورت به هنگام 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).

دولت بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سازمان هر کشور و متشکل از سازمان‌های بزرگ و مهم دیگر است. الکترونیکی شدن این سازمان بزرگ، برقراری ارتباطات بین سایر قسمت‌ها را تسهیل و تسریع کرده و گامی مؤثر در جهت نیل به اهداف جوامع می‌باشد (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۲). یکی از پیامدهای ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات در جوامع، مطرح شدن دولت الکترونیک^۱ است که ادعا می‌شود؛ مهم‌ترین موضوع بحث برانگیز، بعد از انقلاب صنعتی^۲ است. (جاگر^۳، ۲۰۰۳) دولت الکترونیک به عنوان یک ابزار قدرتمند برای بهبود کارایی داخلی دولت و کیفیت ارائه خدمات و همچنین مشارکت بخش عمومی در نظر گرفته می‌شود (تانگ^۴، ۲۰۰۵).

کیفیت دولت الکترونیک شامل کیفیت خدمات آنلاین است که سازمان‌های دولتی به عموم مردم از طریق سیستم‌های مبتنی بر وب به عنوان بخشی از سیستم‌های اطلاعاتی کل سازمان‌های دولتی، ارائه می‌کنند (نولحسنا^۵ و همکاران، ۲۰۱۷). در این پژوهش متغیر کیفیت دولت الکترونیک توسط پرسشنامه نولحسنا

1-Electronic Government (E-Government)

2-Industrial Revolution

3-Jaeger

4-Tung

1-Nulhusna

و همکاران، ۲۰۱۷ با ۳ مؤلفه کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات مشخص می‌گردد.

کیفیت سیستم: نشان‌دهنده کیفیت پردازش اطلاعات سیستم است که بر اساس ویژگی‌های موردنظر و ذاتی سیستم بیان می‌گردد (پیتتر^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). از دیدگاه کاربران دولت الکترونیکی، کیفیت سیستم‌ها نشانگر کیفیت اطلاعات و خدمات ارائه شده (مانند سهولت استفاده و محتوای ارائه شده) و همچنین کیفیت وسیله برای ارائه اطلاعات و خدمات (مانند عامل امنیت سیستم) است (لی و رائو^۲، ۲۰۰۵).

کیفیت اطلاعات: برای اندازه‌گیری کیفیت خروجی سیستم اطلاعاتی استفاده می‌شود (نولحسنا و همکاران، ۲۰۱۷).

کیفیت خدمات: برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات ارائه شده توسط سیستم اطلاعاتی استفاده می‌شود (نولحسنا و همکاران، ۲۰۱۷).

اعتماد، یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد. بر این اساس افول اعتماد یکی از مسائل محوری در سیاست‌های دولت امروزی است (راسکیو^۳، ۱۹۹۶). بدون شک می‌توان ادعا کرد که اعتماد مردم به حکومت، سنگ زیربنای استحکام هر حکومتی در جهان است. گرایش حکومت‌ها 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 (هابرماس^۴، ۱۹۷۵).

2-Petter

3-Lee & Rao

4-Ruscio

1-Habermas

اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان‌های دولتی در بردارد (ناچمیاس^۱، ۱۹۸۵). برخی از صاحب‌نظران مدعی هستند که اعتماد نوعی سازوکار انسجام دهنده است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌کند (باربر^۲، ۱۹۸۳) و به مثابه پدیده‌ای است تسهیل‌گر که باعث بهره‌وری بیشتر سازمان می‌شود (بنیس و نانوس^۳، ۱۹۸۵). اعتماد به عملکرد اثربخش منجر می‌شود؛ زیرا تبادل اطلاعات مرتبط و مناسب بین شهروندان و سازمان‌ها را تشویق می‌کند. اعتماد، ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد (برنستین^۴، ۱۹۸۰) و نقش انکارناپذیری در تحقق اثربخشی کلان سازمانی ایفاء می‌کند (کالبرت و مکدانگ^۵، ۱۹۸۵) و عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی گروه‌های اجتماعی است.

بررسی ادبیات موجود نشان می‌دهد که تعریف دقیقی از اعتماد و اعتماد عمومی^۶، وجود ندارد. اما در تعاریفی که از اعتماد ارائه گردیده عموماً آن را انتظارات یا باورهایی می‌دانند که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند. اعتماد در ارتباط با سازمان به صورت زیر تجلی می‌یابد:

- ۱- اعتماد سازمان به مردم (اعتماد برون‌سازمانی).
- ۲- اعتماد درون‌سازمانی (اعتماد کارکنان به مدیران و اعتماد مدیران به کارکنان).
- ۳- اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و اعتماد مشتریان به سازمان‌ها و شرکت‌های خصوصی (الزهرانی^۷ و همکاران، ۲۰۱۷).

2-Nachmias

3-Barber

4-Bennis & Nanus

5-Bernstein

6-Culbert & McDonough

7-public trust

1-Alzahrani

اعتماد عمومی یک پیش‌نگری در داخل یک جامعه منظم، صادق و همراه با رفتار مشارکتی است که بر اساس هنجارهای مشترک پایه‌ریزی شده است (فوکویاما^۱، ۱۳۸۵). در این پژوهش متغیر اعتماد عمومی توسط پرسشنامه نولحسننا و همکاران، ۲۰۱۷ مشخص می‌گردد که شامل سه بعد است: ۱- اعتماد سرشتی^۲، اعتقاد کلی به دیگران را بیان می‌کند (اعتماد به‌طور کلی دیگران) ۲- اعتماد نهادی^۳، اعتقادات وضعیتی را نسبت به شرایط خاص نشان می‌دهد. ۳- اعتماد بین فردی^۴، اعتقاد خاص به دیگران را نشان می‌دهد (اعتماد به دیگران به‌طور خاص) (تان و ساترلند^۵، ۲۰۰۴).

امروزه مشارکت در بستر جامعه‌ای دموکراتیک و مدنی، صورتی نهادینه به خود می‌گیرد. مشارکت نهادینه شده در سه بستر جامعه مدنی، شهروندی و دموکراسی شکل گرفته است. بر همین اساس، افزایش مشارکت عمومی شهروندان در فرایندهای خط‌مشی‌گذاری عمومی و اداره امور جامعه در سطوح محلی، منطقه‌ای و ملی، یکی از شاخص‌های مهم در پیشرفت جوامع دموکراتیک است (ندر^۶، ۲۰۰۴).

مشارکت عمومی به مشارکت حمایت شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرآیندهای دخیل در دولت و حکومت اشاره دارد (شارما و پنگ^۷، ۲۰۱۴). در پژوهش حاضر، مشارکت در قالب قصد استفاده مستمر و قصد انتشار اطلاعات در مورد دولت الکترونیک از طریق اینترنت (آنلاین) نشان داده شده است (نولحسننا و همکاران، ۲۰۱۷).

2-Fukuyama
3-Dispositional Trust
4-Institutional Trust
5-Interpersonal Trust
6-Tan & Sutherland
7-Nader
8-Sharma,and Peng

بر این اساس، این پژوهش به دنبال شناسایی تأثیر کیفیت دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای اعتماد عمومی می‌باشد و لذا در رابطه با این موضوع، پژوهش‌های متعددی با عناوین مختلف انجام گرفته است که در ادامه به چند مورد از مهم‌ترین آن‌ها اشاره می‌شود.

-نولحسنا و همکاران (۲۰۱۷)، در مطالعه‌ای در بین ۲۹۳ نفر از کاربران سرویس‌های دولت الکترونیک در اندونزی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان دادند که کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات بر اعتماد نهادی و اعتماد بین فردی مؤثر است.

- آزمی^۱ و همکاران (۲۰۱۶)، در مطالعه‌ای، تعامل بین ادراک شهروندان از اعتماد و عدالت در خدمات دولت الکترونیکی مورد بررسی قرار داده‌اند. نمونه مورد بررسی شامل ۱۰۲ نفر از کاربران دولت الکترونیک بود و رگرسیون حداقل مربعات جزئی و مدل‌سازی معادلات ساختاری، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. این تحقیق نشان داد که عدالت توزیعی و عدالت رویه به‌طور مثبت بر اعتماد به دولت تأثیر می‌گذارد. اعتماد به دولت و راحتی نیز به‌طور قابل ملاحظه‌ای بر پذیرش e-BRIM تأثیر می‌گذارد.

- ابوشناب^۲ (۲۰۱۴)، به بررسی تحقیقات اتخاذ فناوری و پیشنهاد یک مدل پیشگویی اعتماد پرداختند که در آن اعتقاد به دولت، اعتماد به فن‌آوری، کیفیت اطلاعات، آشنایی با اینترنت و نگرانی‌های مربوط به حفظ حریم خصوصی و امنیت، اعتماد کاربران اردنی به دولت الکترونیک را پیش بینی می‌کند. همچنین اعتماد به دولت الکترونیک، تئوری اقدام منطقی را در پیش بینی قصد استفاده از دولت الکترونیکی گسترش می‌دهد. نمونه‌ای شامل ۷۵۹ نفر از کاربران اردنی انجام بررسی شد. برای آزمون مدل، روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده

1-Azmi

2-Abu-Shanab

شد. نتایج نشان داد که همه متغیرهای پیشنهادی به طور قابل توجهی قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک را پیش بینی کردند.

- ایمانی و همکاران (۱۳۹۶)، به بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی می‌پردازد. جامعه آماری تحقیق شامل ۲۶ اداره کل استان خراسان جنوبی، که در مجموع شامل ۲۷۵۰ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی است، می‌باشد. بر اساس جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۳۳۸ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. روایی محتوای پرسشنامه‌ها بر اساس نظر خبرگان تأیید و پایایی پرسشنامه‌های عدالت زبانی، سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی بر اساس ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۲۹، ۰/۹۵۰ و ۰/۹ به دست آمد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد تأثیر مستقیم عدالت زبانی بر سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۹۱۷ و تأثیر غیرمستقیم آن به واسطه‌ی متغیر میانجی اعتماد عمومی برابر با ۰/۱۲۰ است. با توجه به این نتایج، مدیران سازمان‌های دولتی می‌توانند با رعایت عدالت زبانی در سازمان و تقویت اعتماد عمومی، سرمایه اجتماعی سازمانی را ارتقا دهند.

- میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵)، عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمات الکترونیک دولت را بررسی کردند. لذا پس از مرور پیشینه و شناسایی عوامل، با استفاده از رویکرد پویایی‌های سیستم، مدلی پویا از این عوامل و روابط علی آنها ارائه شده است. سپس مدل پیشنهادی برای ارزیابی وضعیت خدمات الکترونیک دانشگاه یزد به کار گرفته شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که شکاف‌های روبه‌رشدی در کیفیت، سودمندی و راحتی استفاده از وب‌سایت دانشگاه وجود دارد و بهبود طراحی و ارتقای انعطاف‌پذیری وب‌سایت می‌تواند نقطه تمرکز دانشگاه برای تحویل بهتر خدمات الکترونیک خود باشند.

- نجاری و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی تأثیر نگرش کارکنان نسبت به استفاده و پذیرش دولت الکترونیک با عوامل اعتماد، سهولت و سودمندی استفاده از دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کشور را مورد بررسی قرار دادند. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان عملیاتی سازمان امور مالیاتی کشور که در فرآیند تشخیص، تعیین و وصول انواع مالیات‌ها و به تعداد ۱۴۸۸۴ نفر در سراسر کشور مشغول فعالیت بوده و نمونه‌ای به تعداد ۴۶۵ نفر به روش تصادفی انتخاب شده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد، سهولت استفاده و سودمندی استفاده از دولت الکترونیک از طریق تأثیر بر نگرش کارکنان سازمان امور مالیاتی جهت پذیرش و استفاده از دولت الکترونیک دارای اثر مثبت و معنی‌دار می‌باشد.

- قدمی و کوثر (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای ضمن پرداختن به تعاریف مختلف صاحب‌نظران از دولت الکترونیک، تلاش کرده‌اند تا به این سؤال پاسخ داده شود که "استقرار دولت الکترونیک تا چه حدی بر مسؤولیت‌پذیری اجتماعی در شهرداری تهران تأثیر دارد؟" بدین منظور پس از انجام بررسی‌های میدانی و کتابخانه‌ای، برای مسؤولیت اجتماعی از مدل استاندارد سازمان بهره‌وری آسیایی و برای دولت الکترونیک از مدل مصوب جمهوری اسلامی ایران برگرفته از تلفیق مدل‌های موجود جهانی بومی‌سازی آن استفاده شد و بر این اساس یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی تدوین گردید. بر اساس طرح تحقیق و معیارهای اندازه‌گیری شاخص‌ها، پرسشنامه‌ای با چهل سؤال طراحی گردید و با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون به آزمون فرضیات پرداخته شد و این نتیجه حاصل شد که دولت الکترونیک در افزایش مسؤولیت اجتماعی در شهرداری تهران تأثیر معناداری داشته است و همچنین با بهداشت و ایمنی

کارکنان، مسأله عدم تبعیض و رعایت استانداردهای ساعات کاری نیز رابطه معناداری دارد.

اهداف پژوهش

هدف کلی: شناسایی تأثیر کیفیت دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای اعتماد عمومی

سؤالات پژوهش

سؤال اصلی: کیفیت دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای اعتماد عمومی چه تأثیری دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر ماهیت از نوع توصیفی و همبستگی بوده و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه مراجعه‌کنندگان به دفاتر پلیس + ۱۰ شهر همدان است. در حال حاضر تعداد ۷ دفتر پلیس + ۱۰ در شهر همدان وجود دارد که تعداد مراجعین به این دفاتر در زمان انجام تحقیق و در بازه زمانی بهمن‌ماه ۱۳۹۶، ۳۰۰۰ نفر است که از بین آن‌ها تعداد ۳۴۰ نفر با استفاده از جدول مورگان، به‌عنوان نمونه انتخاب گردید که این تعداد حجم نمونه با روش تصادفی طبقه‌ای بین مراجعین دفاتر مورد تحقیق توزیع شد.

جدول شماره ۲- جامعه آماری و حجم نمونه

۲	کد دفتر	تعداد مراجعین	حجم نمونه	ردیف	کد دفتر	تعداد مراجعین	حجم نمونه
۱	۸۱۱۱۱۱	۳۹۰	۳۷	۵	۸۱۱۱۲۱	۴۳۰	۳۹
۲	۸۱۱۱۲۷	۴۴۲	۴۳	۶	۸۱۱۱۲۳	۴۹۴	۵۵
۳	۸۱۱۱۱۴	۳۸۶	۶۱	۷	۸۱۱۱۲۵	۳۸۰	۳۳
۴	۸۱۱۱۱۵	۴۷۸	۷۲	کل		۳۰۰۰	۳۴۰

برای سنجش متغیرها از پرسشنامه‌های اعتماد عمومی، کیفیت دولت الکترونیک و مشارکت عمومی نولحسنا و همکاران، ۲۰۱۷، استفاده شده است. در هر سه پرسشنامه از طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. علاوه بر تأیید روایی و اعتبار ابزار توسط اساتید و صاحب‌نظران حوزه مدیریت، برای اطمینان بیش‌تر و تأیید قطعی روایی از روش کمی استفاده می‌گردد. روایی سازه ابزار در این تحقیق با استفاده از تحلیل عامل تأییدی، بررسی گردید. روایی سازه با توجه به شاخص AVE مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. مقدار AVE برای متغیرهای مکنون تحقیق بالاتر از ۰/۴ است. بنابراین می‌توان گفت که روایی همگرایی مدل‌های اندازه‌گیری مطلوب است. بررسی پایایی نیز از طریق ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی صورت می‌پذیرد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، بار عاملی برای هر معرف بیشتر از ۰/۴ است و ضرایب معناداری مناسبی دارند بنابراین پایایی معرف‌ها تأیید می‌شود. در مورد متغیرهای مکنون پژوهش حاضر تمامی متغیرها در این معیار بالای ۰/۷۳ است که نشان از پایایی درونی مدل‌های اندازه‌گیری دارد. همچنین مقدار پایایی مرکب برای مدل‌های اندازه‌گیری بیشتر از ۰/۷۱ است. بنابراین، مدل‌های اندازه‌گیری از پایایی مرکب لازم برخوردارند.

جدول شماره ۳ مقادیر روایی همگرا، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

ابعاد	روایی همگرا	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
کیفیت سیستم	۰,۴۷۵۷۲۰	۰,۷۷۳۰۶۷۷	۰,۷۷۲۵۸۳
کیفیت اطلاعات	۰,۷۰۱۳۸۹	۰,۸۵۷۶۵۴	۰,۹۰۳۶۲۴
کیفیت خدمات	۰,۶۵۴۹۰۸	۰,۸۶۸۶۳۷	۰,۹۰۴۵۷۸
اعتماد سرشتی	۰,۷۹۷۳۳۰	۰,۷۱۱۷۶۸	۰,۷۹۳۲۲۸
اعتماد نهادی	۰,۶۴۰۲۰۲	۰,۸۵۸۸۳۶	۰,۸۹۸۷۵۹
اعتماد بین فردی	۰,۷۱۶۸۲۱	۰,۸۰۲۲۷۸	۰,۸۸۳۴۴۹
قصد استفاده مستمر	۰,۸۰۷۲۰۲	۰,۹۲۰۶۱۸	۰,۹۴۳۶۱۶

۰,۸۸۰۲۲۰	۰,۸۱۹۴۲۲	۰,۶۴۹۲۸۵	تبلیغات الکترونیکی دهان به دهان
----------	----------	----------	------------------------------------

در سطح تحلیل استنباطی جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و نیز بررسی فرضیه‌های مطرح شده از روش کمترین مربعات جزئی (pls) و نرم‌افزار SmartPLS استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این قسمت ابتدا با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس به تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های اصلی پژوهش در مورد مطالعه پرداخته شده است، سپس با توجه به مثبت بودن نتایج، با بهره‌گیری از نرم‌افزار به بررسی رابطه علی میان مؤلفه‌ها یا همان گزاره‌های تحقیق (فرضیه‌های تحقیق) پرداخته و با عنایت به وجود روابط علی و تأثیرات معنی‌دار، تحلیل مسیر و برازش مدل نیز به انجام رسیده است.

بررسی برازش مدل در سه بخش انجام می‌شود: ۱. برازش مدل‌های اندازه‌گیری یا مدل‌های بیرونی ۲. برازش مدل ساختاری یا مدل‌های درونی ۳. برازش مدل کلی.

برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری از دو معیار پایایی و روایی همگرا استفاده می‌شود. همان‌گونه که اشاره شد، با توجه به مقادیر بار عاملی، آلفای کرونباخ، پایایی مرکب و نیز AVE می‌توان گفت که پایایی و روایی همگرای مدل‌های اندازه‌گیری مطلوب است.

بعد از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری نوبت به برازش مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. برای ارزیابی مدل ساختاری در این مطالعه از ضرایب معناداری Z (مقادیر t-values)، ضریب تعیین (R^2) و معیار Redundancy استفاده شده است. برای تأیید یک فرضیه یا معناداری، وجود ارتباط در سطح ۹۵٪، ۹۹٪، ۹۹۹٪ به ترتیب حداقل t آماری معادل ۱/۹۶، ۲/۵۲، ۳/۳۲ است (آذر و

دیگران، ۱۳۹۱: ۱۲۶). همان‌گونه که در جدول شماره ۲ نشان داده شده است ضرایب معناداری بیش از ۱/۹۶ می‌باشد که می‌توان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن روابط را تأیید نمود.

جدول شماره ۴- ضرایب معناداری

سطح اطمینان	ضرایب معناداری Z	مسیر
٪۹۵	۴,۹۸۶۴۴۲	کیفیت سیستم ← اعتماد نهادی
٪۹۵	۵,۶۱۸۷۴۸	کیفیت سیستم ← اعتماد بین فردی
٪۹۵	۲,۵۷۲۷۰۲	کیفیت اطلاعات ← اعتماد نهادی
٪۹۵	۳,۵۷۶۷۴۵	کیفیت اطلاعات ← اعتماد بین فردی
٪۹۵	۲,۵۶۹۱۷۹	کیفیت خدمات ← اعتماد نهادی
٪۹۵	۲,۵۰۶۷۴۶	کیفیت خدمات ← اعتماد بین فردی
٪۹۵	۲,۰۴۷۴۷۲	اعتماد سرشستی ← قصد استفاده مستمر
٪۹۵	۲,۵۱۵۰۵۹	اعتماد سرشستی ← تبلیغات الکترونیکی دهان‌به‌دهان
٪۹۵	۳,۵۰۳۷۹۰	اعتماد نهادی ← قصد استفاده مستمر
٪۹۵	۴,۷۷۸۶۷۸	اعتماد نهادی ← تبلیغات الکترونیکی دهان‌به‌دهان
٪۹۵	۶,۶۸۴۱۴۳	اعتماد بین فردی ← قصد استفاده مستمر
٪۹۵	۶,۳۷۶۵۶۶	اعتماد بین فردی ← تبلیغات الکترونیکی

دهان به دهان

معیار اساسی برای ارزیابی متغیرهای مکنون درون‌زا، ضریب تعیین (R^2) است. مقادیر R^2 برابر با ۰/۶۷، ۰/۳۳ و ۰/۱۹ در مدل‌های مسیری PLS به ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف توصیف می‌شود. مقدار R^2 برای متغیرهای مکنون درون‌زا در جدول شماره ۳ نشان داده شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود ضریب تعیین تمامی سازه‌ها، قوی می‌باشد، که حاکی از برازش قوی مدل ساختاری است.

جدول شماره ۵- مقادیر ضریب تعیین و معیار حشو برای متغیرهای مکنون درون‌زا

مقدار حشو	ضریب تعیین	ابعاد
۰,۱۸۸۹۵۹	۰,۷۷۰۱۴۳	اعتماد نهادی
۰,۱۰۰۶۰۲	۰,۴۴۳۱۳۰	اعتماد بین فردی
۰,۳۱۸۸۲۷	۰,۵۱۲۶۰۸	قصد استفاده مستمر
۰,۲۷۸۷۳۹	۰,۵۶۰۰۰۳	تبلیغات الکترونیکی دهان به دهان

شاخص افزونگی Redundancy معیار سنجش کیفیت مدل ساختاری برای هر بلوک درون‌زا، با توجه به مدل اندازه‌گیری آن است، هرچه مقدار Redundancy بیشتر باشد، نشان از برازش مناسب‌تر بخش ساختاری مدل در یک پژوهش دارد. طبق ساختار مدل‌سازی مسیری PLS، لازم است هر قسمت از مدل (شامل مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و تمام مدل) بهینه شود. به همین دلیل در مدل‌سازی مسیری PLS در این تحقیق، شاخص نیکویی برازش (GOF) برای تناسب مدل

ارائه شده است. در مدل‌سازی مسیری PLS معیاری برای سنجش تمام مدل وجود ندارد. با این وجود، یک معیار کلی برای نیکویی برازش (GOF) به وسیله تننهاوس و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد شده است. این شاخص هر دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را مدنظر قرار می‌دهد و به عنوان معیاری برای پیش‌بینی عملکرد کلی مدل به کار می‌رود. این معیار به صورت میانگین هندسی R^2 و متوسط اشتراک محاسبه می‌شود. بنابراین مقدار نیکویی برازش برای مدل مورد بررسی برابر ۰,۳۷۳، به دست آمد، که با توجه به سه مقدار ۰,۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶. به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF، مقدار به دست آمده برای GOF، نشان از برازش کلی قوی مدل برای پژوهش حاضر دارد. الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش پی ال اس نشان می‌دهد که پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی می‌توان به بررسی و آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخت و به یافته‌های پژوهش رسید. برای آزمون فرضیات از معناداری ضرایب مسیر استفاده شده است. هر ضریب مسیر در مدل ساختاری PLS را می‌توان معادل یک ضریب بتای استاندارد شده در رگرسیون‌های کمترین مربعات معمولی در نظر گرفت. مسیری که علامت جبری آن‌ها برخلاف انتظار است، فرضیات شکل گرفته قبلی را تأیید نمی‌کنند. ضرایب مسیر باید از لحاظ علامت، بزرگی و معناداری مورد بررسی قرار گیرند.

به منظور تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از ضرایب استاندارد و اعداد معناداری استفاده شده است. نتایج به دست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول شماره ۶ نشان داده شده است.

جدول شماره ۶- آزمون فرضیه‌ها

نتیجه	p	T	ضرایب مسیر	مسیر
قبول	$p < 0/005$	۴,۹۸۶۴۴۲	۰,۴۴۸۳۲۳	کیفیت سیستم ← اعتماد نهادی

قبول	$p < 0/005$	۵,۶۱۸۷۴۸	۰,۵۳۰۴۹۷	کیفیت سیستم ← اعتماد بین فردی
قبول	$p < 0/005$	۲,۵۷۲۷۰۲	۰,۲۷۳۱۶۰	کیفیت اطلاعات ← اعتماد نهادی
قبول	$p < 0/005$	۳,۵۷۶۷۴۵	۰,۳۸۵۰۰۵	کیفیت اطلاعات ← اعتماد بین فردی
قبول	$p < 0/005$	۲,۵۶۹۱۷۹	۰,۰۹۳۳۷۱	کیفیت خدمات ← اعتماد نهادی
قبول	$p < 0/005$	۲,۵۰۶۷۴۶	۰,۱۶۱۸۱۴	کیفیت خدمات ← اعتماد بین فردی
قبول	$p < 0/005$	۲,۰۴۷۴۷۲	۰,۱۵۳۶۰۱	اعتماد سرشستی ← قصد استفاده مستمر
قبول	$p < 0/005$	۲,۵۱۵۰۵۹	۰,۲۱۷۷۶۷	اعتماد سرشستی ← تبلیغات الکترونیکی دهان به دهان
قبول	$p < 0/005$	۳,۵۰۳۷۹۰	۰,۰۵۷۲۲۴	اعتماد نهادی ← قصد استفاده مستمر
قبول	$p < 0/005$	۷۷۸۶۷۸.۴	۰,۳۴۷۹۹۲	اعتماد نهادی ← تبلیغات الکترونیکی دهان به دهان
قبول	$p < 0/005$	۶,۶۱۴۱۴۳	۰,۵۱۷۹۸۱	اعتماد بین فردی ← قصد استفاده مستمر
قبول	$p < 0/005$	۶,۳۷۶۵۶۶	۰,۴۴۱۵۲۰	اعتماد بین فردی ← تبلیغات الکترونیکی دهان به دهان

بحث و نتیجه گیری

تحلیل مسیر مدل مفهومی پژوهش نشان دهنده معنادار بودن کلیه مسیرها است. از این دیدگاه، بالاترین میزان همبستگی متعلق به رابطه میان کیفیت سیستم و اعتماد بین فردی و کمترین همبستگی متعلق به رابطه میان اعتماد سرشستی و قصد استفاده مستمر می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که ابعاد کیفیت دولت الکترونیک بر اعتماد نهادی و اعتماد بین فردی در بین مراجعه کنندگان به دفاتر پلیس +۱۰ شهر همدان مؤثر است. دولت الکترونیک با به کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات سعی دارد تا در سریع ترین زمان ممکن و با کمترین هزینه

این نیازها را برطرف سازد. حال اگر خدمات ارائه شده توسط دولت الکترونیک دارای کیفیت مناسبی باشند در واقع حکومت‌ها به هدف اصلی خود دست یافته و رضایت شهروندان و در پی آن افزایش اعتماد عمومی را موجب می‌شود. نتیجه به دست آمده همسو با نتایج نولحسنا و همکاران، (۲۰۱۷)، ابوشناب (۲۰۱۴) و ستوده آرانی و همکاران (۱۳۹۴) است.

همچنین بر اساس نتایج به دست آمده، ابعاد اعتماد عمومی بر مشارکت عمومی (قصد استفاده مستمر و تبلیغات الکترونیکی دهان به دهان) در بین مراجعه‌کنندگان به دفاتر پلیس +۱۰ شهر همدان مؤثر است. مشارکت عمومی شهروندان تنها در سایه اعتماد عمومی آن‌ها نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی محقق می‌شود. حکومت‌ها زمانی قادر خواهند بود باعث افزایش مشارکت و همکاری‌های شهروندان خود شوند که بتوانند اعتماد شهروندان را نسبت به خود جلب کنند. به همین جهت است که دولت‌ها همواره باید نسبت به میزان اعتماد در جامعه حساس بوده و ذخایر اعتماد خود را پر نگه دارند تا در شرایط سختی و ناکامی، از حمایت مردم برخوردار شوند.

بحران مشروعیت یکی از مسائل اصلی پیشروی حکومت‌های سرمایه‌داری مدرن است. دولت الکترونیک ابزاری است که از طریق فراهم آوردن شفافیت، کارایی و اثربخشی و ارتقای مشارکت سیاسی موجب افزایش اعتماد عمومی می‌گردد.

با توجه به نتایج به دست آمده در ادامه به مهم‌ترین پیشنهادهاى مورد نظر اشاره می‌شود.

- دولت بر افزایش اعتماد عمومی به سیستم دولت الکترونیک، به ویژه از طریق اعتماد بین فردی تأکید کند؛ زیرا این بعد بیشترین تأثیر را بر مشارکت عمومی دارد.

- برای ایجاد اعتماد عمومی به استفاده از دولت الکترونیک، دولت باید بر بهبود کیفیت اطلاعات تمرکز کند تا اطلاعات به‌روز، دقیق، مربوط و کامل را فراهم کند. علاوه بر این، دولت باید بر افزایش کیفیت سیستم‌ها برای ارائه امنیت، سهولت استفاده و بهره‌وری از طریق خدمات آنلاین الکترونیکی به عموم، تمرکز کند.

- با توجه به ضرایب مسیر به‌دست آمده، کیفیت سیستم بیشترین تأثیر را بر اعتماد بین فردی دارد، لذا پیشنهاد می‌شود که توجه ویژه به زمینه‌سازی برای ارتقاء کیفیت سیستم‌های مورد استفاده در دولت الکترونیک مبذول گردد. ارتقاء و بهبود فناوری اطلاعات در گرو ارتقاء سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای مناسب است. بنابراین پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های دولتی تلاش نمایند تا فناوری را که در اختیار شهروندان قرار می‌دهد، از حیث سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، مدرن و به‌روز باشد.

- به مسئولان دولت و سازمان‌های دولتی توصیه می‌شود با بهبود و ارتقاء شاخص‌های کیفیت دولت الکترونیکی، با استفاده از ظرفیت‌های انسانی، فنی و مالی خود در به‌کارگیری کارا و اثربخش، زمینه‌ساز افزایش سطح اعتماد عمومی شهروندان و مشارکت عمومی شوند.

- ایجاد سیستم‌های لازم جهت دریافت بازخور نظرات مردم و استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و استفاده از آن در فرایند برنامه‌ریزی، تجزیه و تحلیل نیازها، طراحی سیستم، رفع نقایص موجود و نیز فراهم آوردن سیستم‌های پاسخگویی به مردم از دیگر راهکارهایی است که می‌تواند در افزایش مشارکت عمومی نقش مؤثری داشته باشد.

اصغری، حرمت، اسدی، اسماعیل. (۱۳۹۲). تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران). خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۴ (شماره ۱ (پیاپی ۹ و ۱۰ بهار و تابستان ۱۳۹۲)), ۵۳-۷۵.

الوانی، دکتر سید مهدی، فرد، حسن دانایی. (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۵۵.

ایمانی، عبدالمجید، صالح نیا، منیره، محمدی، فاطمه. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی (مورد مطالعه: ادارات کل استان خراسان جنوبی). پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۰(۳۵)، ۲۹۹-۳۲۴.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، (۱۳۸۲)، استراتژی دولت الکترونیک آمریکا، تهران، فروردین ۱۳۸۲.

ستوده آرانی، حسین، غفاری، نرگس، حسن زاده، نسیم (۱۳۹۴)، تأثیر مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان)، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره ۱، شماره ۱.

سیدجوادین، سیدرضا، (۱۳۸۵)، مبانی و کاربردهای مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان، نگاه دانش.

فوکویاما، فرانسیس. (۱۳۸۵)؛ پایان نظم: سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه: غلامعباس توسلی، تهران: حکایت قلم نوین.

قدمی، محسن، کوثر، زهرا. (۱۳۹۲). تأثیر دولت الکترونیک بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۲(۷۱)، ۷۵-۱۰۴.

- نجاری، رضا، سرلک، محمد علی، حضوری، محمدجواد، آهنگری، جعفر. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر نگرش کارکنان بر استفاده از دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۹(۳۲)، ۲۵-۴۵.
- نرگسیان، عباس، طهماسبی آقبلاغی، داریوش، دیندار، یاشار. (۱۳۹۳). مطالعه تأثیر ابزارهای بازاریابی سیاسی بر مشارکت عمومی (مورد مطالعه: شهروندان منطقه ۵ شهر تهران). فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت دولتی، ۶(۳)، ۶۰۳-۶۲۴.
- Abu-Shanab Emad , (2014) "Antecedents of trust in e-government services: an empirical test in Jordan: ", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 8 Issue: 4, pp.480-499, <https://doi.org/10.1108/TG-08-2013-0027>.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164-175.
- Azmi, A., Ang, Y.D., Talib, S.A. (2016). "Trust and justice in the adoption of a welfare e-payment system", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 10 Issue: 3, pp.391-410, <https://doi.org/10.1108/TG-09-2015-0037>.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3).
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K., Walsh, G., & Gremier, D.D. (2004). Electronic Word-of-Mouth via Consumer-Opinion Platforms: What Motivates Consumers to Articulate Themselves on The Internet?. *Journal of Interactive Marketing*, Vol. 18(1), 38-52.
- Jaeger, P.T., (2003), The endless wire: E-government as global phenomenon, *Government Information Quarterly*, (20), pp. 323-331.
- Lee, J. & Rao, H. (2005). Risk of Terrorism, Trust in Government, and e-Government Services: An Exploratory Study of Citizens' Intention to use e-Government Services in a Turbulent Environment. YCISS Working Paper Number 30.
- Nader, R (2004). " Public Participation and the Erosion of Democracy", *The Humanist*, 64(1).

Nour Mohamad A, Abdel Rahman A. Abdel Rahman, Adam Fadlalla. A Context-Based Integrative Framework for EGovernment Initiatives. *Government Information Quarterly*; 2007.

Nulhusna, Rizqa, Sandhyaduhita Puspa, Achmad Nizar Hidayanto, Kongkiti Phusavat, (2017), "The relation of e-government quality on public trust and its impact towards public participation", *Transforming Government: People, Process and Policy*, [https:// doi.org/10.1108/TG-01-2017-0004](https://doi.org/10.1108/TG-01-2017-0004)

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems* 17(3), 236–263.

Sharma, G., Bao, X. and Peng, L. (2014) Public Participation and Ethical Issues on E-Governance?: A Study Perspective in Nepal. *Electronic Journal of E-Government*, 12, 82-96.

Sharma, S.K. (2015). Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207 – 222.

Tan, F. B. & Sutherland, P. (2004). Online Consumer Trust: A Multi-dimensional Model. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 2(3), 40-58.

Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M. & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational statistics & data analysis*, 48(1): 159-205.

Tung, L., Rieck, O., (2005), Adoption of electronic government services among business organizations in Singapore, *Journal of Strategic Information Systems*.

United Nations. (2008). *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*. New York: United Nations.