

## فصلنامه حقوق اداری

سال نهم، پاییز ۱۴۰۰، شماره ۲۸

مقاله علمی پژوهشی

### کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان

رسول عباسی<sup>۱</sup>؛ محمد طالاری<sup>۲</sup>؛ زهرا میرزایی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۱۰

#### چکیده

در سال‌های اخیر، خدمات دولت الکترونیکی به‌ویژه در زمان همه‌گیری ویروس کرونا به شدت در حال افزایش است و ایجاد و حفظ اعتماد شهروندان به دریافت این شکل ارائه خدمات، ضروری است. بالطبع قوه قضاییه نیز در حال گسترش خدمات الکترونیکی خود خصوصاً از مجرای تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک قضایی است. از این رو، هدف این پژوهش بررسی کیفیت خدمات قضایی و اثر آن بر اعتماد شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی است. این دفتر در حال حاضر، ترکیبی از خدمات حضوری و الکترونیکی را ارائه می‌دهند. جامعه آماری این پژوهش، شهروندانی است که به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه کرده‌اند. برای سنجش متغیرهای پژوهش، پرسشنامه‌های استاندارد بین ۳۸۴ نفر از مراجعان به این دفاتر توزیع شد. بررسی میانگین پاسخ‌های مراجعان به دفاتر الکترونیک قضایی نشان داد عدد میانگین رضایت مراجعان از خدمات الکترونیک، بسیار بالاتر از خدمات حضوری است. تحلیل متغیرها به تفکیک ابعاد نیز نشان می‌دهد مراجعان، رضایت بسیار پایینی از کیفیت خدمات حضوری دفاتر در دو بعد اصلی قابلیت اطمینان و پاسخگویی دارند. میانگین پاسخ‌ها در سه بعد ویژگی‌های فیزیکی، تضمین و همدلی بیشتر از حد میانگین است. میانگین پاسخ‌ها در دو بعد پرسشنامه ارزیابی کیفیت سامانه الکترونیکی نشان می‌دهد مراجعان رضایت بالایی از کیفیت کار این سامانه در دو بعد کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات الکترونیک دارند ولی رضایت از کیفیت سیستم از حد میانگین، کمتر است. رضایت بسیار بالای مراجعان از خدمات الکترونیک در مقایسه با خدمات حضوری و همچنین اثر بیشتر خدمات الکترونیکی بر اعتماد مراجعان دلالت می‌کند که قوه قضاییه کشور باید هر چه بیشتر به سمت کاهش خدمات حضوری و افزایش خدمات الکترونیک با استفاده از فناوری‌های روز باشد. وجود بخش‌های راهنمای جامع در زمینه نحوه استفاده از سیستم همراه با تصاویر به منظور ساده‌سازی و کاربرپسند نمودن استفاده از آن و شفاف‌سازی دستورالعمل‌های استفاده از خدمات الکترونیک از پیشنهادهای پژوهش است.

**واژگان کلیدی:** اعتماد شهروندان، کیفیت خدمات الکترونیک، دادرسی الکترونیک، قوه قضاییه، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی.

۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران (نویسنده مسئول).  
r.abbasi@hmu.ac.ir

۲. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران.  
md.talari@gmail.com

۳. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران.  
mirzeai 9010@gmail.com

## مقدمه

اعتماد یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی است که با پیچیده‌تر شدن جوامع، ناگزیر انواعی از آن، از جمله اعتماد عمومی در بطن نیازهای جامعه خودنمایی می‌کند.

اعتماد شهروندان به سازمان‌ها و نهادهای عمومی از طریق بهبود کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و حکمرانی خوب ارتقا می‌یابد (مولوی، حسینی ابوعلی و جعفری، ۱۳۹۶). امروزه روش‌های ارتباطی سنتی به سرعت به سمت شیوه‌های الکترونیکی در حال تغییر هستند و در جهت کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش می‌روند (احمدی و پاشاپور، ۱۳۹۵). در عصر فن‌آوری اطلاعات، خدمات به مردم را نمی‌توان از فناوری اطلاعات جدا کرد. نقش دولت الکترونیک برای تسهیل دسترسی به اطلاعات و ارتباطات مورد نیاز است (تورسانبایوا<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). سرمایه‌گذاری در دولت الکترونیک برای سازمان‌های بخش عمومی مقرون به صرفه است و تنها در صورتی به حداکثر نتیجه و بازدهی می‌رسد که شهروندان به صورت مداوم از آن استفاده کنند. در واقع واکنش شهروندان است که به‌طور مستقیم مشروعیت سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها و برنامه‌های دولت الکترونیک را تعیین می‌کند (لی و شانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰).

دولت الکترونیک، مشارکت شهروندان را در ادارات دولتی از طریق وسایل الکترونیکی به وجود می‌آورد، به‌طوری که ارتباط بین این دو به سرعت در حال افزایش است (مارتینز الیویرا<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). از سوی دیگر بایستی این نکته را مورد توجه قرار داد که در صورتی، مردم از پیدایش این پدیده جدید استقبال خواهند کرد و آن را خواهند پذیرفت که بتوانند با آن ارتباط برقرار کرده و آن را قابل اعتماد ببینند (حقیقی، مظلومی و اخوی راد، ۱۳۹۱). اعتماد اشخاص به یکدیگر، اعتماد اشخاص به سازمان‌ها و دولت و برعکس، یعنی اعتماد دولت به مردم، باعث گسترش و تعمیق مشارکت‌های اجتماعی می‌شود. اهمیت اعتماد اجتماعی بدان جهت قابل توجه است که این متغیر با اکثر متغیرهای موجود در جامعه مدنی - از جمله مشارکت - دارای همبستگی است (مهدی‌نیا، ۱۳۹۰). لذا زندگی امروزه، نیازمند اعتماد به سازمان‌ها و نهادهای گوناگونی است که از دسترس افراد دور می‌باشند. از جهت دیگر، این نهادها که هر یک مسئولیت متنوعی به عهده دارند، نیازمند جلب اعتماد شهروندان و دیگر سازمان‌های اجتماعی می‌باشند، به‌طوری که بدون به‌دست آوردن اعتماد متقابل، نهادهای ذکر شده قادر به تأمین کارکردهای ویژه نخواهند بود (کوهی نصرآبادی، حمادی و عبیدی، ۱۳۹۵). مطالعات بسیاری نشان می‌دهد که اعتماد، عامل مهمی در پذیرش خدمات دولت الکترونیک است. اعتماد به دولت الکترونیک عمدتاً به اعتماد به

- 
1. Tursunbayeva
  2. Li & Shang
  3. Martins Oliveira

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۳۷

فناوری و دولت بستگی دارد. این اعتماد منجر به قصد بیشتر استفاده از خدمات دولت الکترونیک می‌شود (الواضی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹).

نظام قضایی نیز در ارائه خدمات الکترونیک، مستثنی از دیگر سازمان‌های دولتی نیست. فناوری اطلاعات در حوزه قضایی، محیط دادرسی را دگرگون کرده است که به آن دادرسی الکترونیکی گفته می‌شود (آیین‌نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی، ۱۳۹۱). دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، مکان‌هایی هستند که بخشی از خدمات مربوط به قوه قضائیه از قبیل ثبت برخی از شکوائیه‌ها، دادخواست‌ها و پیگیری پرونده‌های جرایمی در دادگاه را در خارج از دادگستری و دادسرا به مردم ارائه می‌دهد. اشخاص حقوقی و حقیقی برای طرح و پیگیری شکایات و دعاوی و دیگر امور قضایی بایستی به دفاتر خدمات قضایی یا پورتال خدمات قضایی مراجعه کنند و با استفاده از سامانه الکترونیکی درخواست خود را پیگیری نمایند (عبدی، ۱۳۹۳).

الکترونیکی شدن فرایندهای قضایی از آن اهمیتی برخوردار است که در تدبیر شماره ۴۲ پیش‌نویس سند الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت که به نظام قضایی اشاره دارد الکترونیکی کردن فرایندهای دادرسی را به‌عنوان یکی از ابزارهای تحول در نظام قضایی معرفی کرده است. از طرفی در اجرای بند ۶ سیاست‌های کلی قضایی پنج ساله ابلاغی ۱۳۸۸/۰۹/۰۱ و بند ج ماده ۴۸ قانون برنامه پنجم پیشرفت کشور و بند ج ماده ۱۱ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و روبه روشن شدن با فساد، مصوب ۱۳۹۰ و در جهت برطرف کردن اطلاع دادرسی، تسریع در امور جاری محاکم و پیشگیری از وقوع جرم، خدمات قضایی در فضای مجازی عرضه می‌گردد (آیین‌نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی، ۱۳۹۱). همان‌گونه که در تحقیقات قبلی نیز ذکر شده است کانال و درگاه مورد استفاده برای ارائه اطلاعات دولتی و خدمات الکترونیکی، نقش مهمی در درک اعتماد شهروندان و نگرش آنها در استفاده از فناوری دارد (خان<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). با توجه به موارد ذکر شده و افزایش حجم دادخواست‌ها و تغییر رویکرد قوه قضائیه به دادرسی الکترونیکی و همچنین کمبود پژوهش‌های مرتبط در زمینه کیفیت خدمات قضایی به‌ویژه نوع الکترونیکی خدمات که اکنون از طریق سامانه‌هایی به آدرس [www.eblagh.adliran.ir](http://www.eblagh.adliran.ir) و [www.sana.adliran.ir](http://www.sana.adliran.ir) ارائه می‌شوند، سؤال اصلی تحقیق، آن است که آیا کیفیت خدمات حضوری و الکترونیکی قضایی بر اعتماد شهروندان اثرگذار است و میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات حضوری و الکترونیکی چگونه است. با توجه به اینکه در شرایط موجود، خدمات الکترونیکی قضایی به همراه خدمات حضوری یعنی به صورت آمیخته ارائه می‌شود در این پژوهش، هر دو جنبه به‌عنوان کانال‌های ارائه خدمات قضایی در کنار یکدیگر مورد بررسی قرار می‌گیرند. در این راستا به بررسی کیفیت خدمات دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و نقش آن در ایجاد

---

1. Alawadhi  
2. Khan

اعتماد مراجعه‌کنندگان پرداخته شده است زیرا وجود اعتماد است که می‌تواند عمده خدمات قضایی را از حالت حضوری به صورت مجازی در بیاورد و منجر به تحقق دولت الکترونیکی در حوزه قضایی شود. عزم حاکمیت برای توسعه دولت الکترونیکی در همه زمینه‌ها در شرایط همه‌گیری ویروس کرونا، اهمیت این پژوهش را مضاعف می‌کند.

## ۱. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### ۱-۱. اعتماد

اعتماد، واژه پیچیده‌ای است که در ادبیات مدیریت و بازاریابی توجه فراوانی بدان شده است. اعتماد جنبه بسیار مهمی برای حفظ ارتباطات طولانی‌مدت است. لذا، ایجاد ساختار اعتماد، هدف اصلی و مهم بسیاری از سازمان‌ها بوده است (گارسیا و آرینو، ۲۰۱۵). ساختار اعتماد از طریق مشاهده و احساس عملکرد و رفتار و سازگاری آنها با سطح توقعات ایجاد می‌شود و بین کاربران مختلف سطوح متفاوتی دارد (مادار<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). از دیدگاه خدمات الکترونیک، اعتماد ادراک شده می‌تواند به این مفهوم که یک طرف به صداقت و اعتبار طرف دیگر اطمینان دارد تعریف گردد (حمصیان، ۱۳۹۲). پژوهش‌های گذشته، اعتماد را به عنوان یکی از عناصر اساسی در تجارت الکترونیکی و اعتماد الکترونیکی شناسایی کرده‌اند. در خصوص مسئله دولت الکترونیک، نقش اعتماد برای استمرار استفاده از وبسایت‌ها اهمیت زیادی دارد؛ زیرا در صورت فقدان اعتماد کافی و لازم در وبسایت‌های دولت الکترونیک، کاربران ممکن است به همان شیوه سنتی تعامل با دولت، رجوع کنند. ایجاد اعتماد در مردم اغلب یک عنصر حیاتی برای موفقیت بکارگیری وبسایت‌های دولت الکترونیک است. (فتح الهی، ۱۳۹۴).

اعتماد یکی از دغدغه‌های اصلی است که تمایل شهروندان را برای استفاده از خدمات برخط تعیین می‌کند (خان و همکاران، ۲۰۲۱). اعتماد به عنوان یک شاخص کلیدی برای ارتقاء مشارکت شهروندان و ایجاد ارتباط مؤثر بین دولت و مردم در دولت الکترونیک شناخته شده است. از این رو مشروعیت دولت الکترونیک تا حد زیادی بر توانایی آن در ایجاد ارزش برای شهروندان با تولید نتایج درخور اعتماد استوار است (لی و شانگ، ۲۰۲۰).

بر اساس پژوهش‌های انجام شده، خدمات الکترونیکی تنها زمانی پذیرفتنی هستند که مردم و کاربران، آن را قابل اعتماد بدانند. همچنین، سهولت تراکنش و هدایت یا اطمینان از حریم خصوصی از طریق مهر و موم و برچسب‌های کیفیت فراهم می‌گردد که امکان دارد شفافیت را افزایش دهد و ارزش اعتماد خدمات الکترونیکی دولت را آشکار سازد. هر چند اعتماد در سازمان‌های سنتی اهمیت دارد، در

1. Gracia & Arino
2. Maddar

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۳۹

سازمان‌های الکترونیکی از اهمیت بیشتری برخوردار است (پیراهام، ۱۳۹۴). اعتماد یکی از چالش‌های اصلی دولت‌های کشورهای در حال توسعه برای اجرای پروژه‌های دولت الکترونیکی است (خان و همکاران، ۲۰۲۱). به گفته سوسانتو و آلجوزا<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، شهروندان کشورهای در حال توسعه که به خدمات عمومی ضعیف عادت دارند، قبل از تصمیم به استفاده از چنین خدماتی، باید به خدمات دولت الکترونیک اعتماد کنند.

یکی از عواملی که بر اعتماد شهروندان در محیط مجازی بسیار تأثیرگذار است، حریم خصوصی است. حریم خصوصی درک شده به عنوان درک شهروندان در مورد توانایی آنها در نظارت و کنترل افشاء، استفاده و استفاده مجدد از اطلاعات خود در یک محیط برخط است (خان و همکاران، ۲۰۱۴). شهروندان دارای نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی، مایل نیستند اطلاعات خود را ارائه دهند یا از سیستم دولت الکترونیک استفاده کنند زیرا تصور می‌کنند که اطلاعات آنها می‌تواند به دلیل نقض حریم خصوصی، منتشر یا مورد سوء استفاده قرار گیرد. هر چه محافظت از حریم خصوصی قوی‌تر باشد، درک اعتماد شهروندان در استفاده از خدمات آنلاین بیشتر است. بنابراین نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی باید مورد توجه قرار گیرد تا اعتماد شهروندان به دولت الکترونیکی افزایش یابد (خان و همکاران، ۲۰۲۱).

امنیت درک شده نیز به عنوان درک شهروندان از میزان حفاظت در برابر تهدیدات امنیتی در محیط برخط، یکی دیگر از عوامل اثرگذار بر اعتماد شهروندان است. نگرانی‌های امنیتی در محیط برخط برای جلب اعتماد شهروندان بسیار مهم است. وجود سازوکارهای امنیتی باعث می‌شود شهروندان احساس امنیت کنند (الشرفی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). احساس امنیت باعث افزایش اعتماد شهروندان و تمایل آنها به وابستگی به ارائه‌دهندگان خدمات می‌شود. اعتقاد شهروندان در مورد ایمنی اطلاعات خود در برابر هک سیستم، بدافزار یا هر گونه ویروس می‌تواند اعتماد آنها را در استفاده از خدمات آنلاین تقویت کند.

آنها باید باور داشته باشند که اطلاعات آنها در تعامل با سازمان‌های دولتی توسط گروه‌های نامناسب مشاهده یا دستکاری نمی‌شود (نرمالینی و رامایا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). پژوهش‌ها در نظام قضایی ایران نیز نشان داد اعتماد از جمله عوامل مهم تعیین کننده نگرش مراجعان به خدمات دولت الکترونیک است (سرلک، گلپایگانی، و یمانی، ۱۳۹۲).

### ۲-۱. کیفیت خدمات الکترونیک

کیفیت خدمات در ادبیات بازاریابی خدمات، بیشترین بحث را داشته است. بسیاری از محققان معتقدند که ماهیت خدمات نیاز به رویکرد متمایزی در تعریف و اندازه‌گیری کیفیت خدمات دارد. ماهیت ناملموس و

1. Susanto & Aljoza
2. Al-Sharafi
3. Normalini & Ramayah

چندوجهی بسیاری از خدمات، ارزیابی کیفیت خدمات را دشوارتر می‌کند. کیفیت خدمات منجر به افزایش رضایت مشتری، وفاداری مشتری، تبلیغات دهان به دهان مثبت، قصد خرید مجدد، جذب مشتری جدید، بهبود تصویر برند، کارآیی هزینه و سود می‌شود (شاه<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). در طول یک دوره زمانی، چندین محقق استدلال کرده‌اند که کیفیت خدمات به دلیل سه ویژگی منحصر به فرد خدمات یعنی ناملموسی، تفکیک‌ناپذیری و تنوع، مفهومی انتزاعی و مبهم است. کیفیت خدمات دریافتی ناشی از احساس مشتری در مورد پیشنهاد ایده‌آل از یک شرکت است و این ناشی از تفاوت بین انتظارات مشتری و ادراک خدمات است. اگر انتظارات بسیار بیشتر از عملکرد واقعی باشد، نارضایتی مشتری رخ می‌دهد (ماتتو<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). ادبیات، دو رویکرد عمده برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات ارائه می‌دهد: عینی و ذهنی. معیارهای عینی، کمی هستند و شامل جنبه‌های مختلف شاخص‌های عملکردی خدمات بر اساس عملکرد گذشته یا نظر کارشناسان می‌شوند و درک کاربران را در نظر نمی‌گیرند. معیارهای ذهنی کیفیت خدمات، ماهیت کیفی دارند و با درک مشتری و همچنین میزان رضایتمندی مرتبط هستند (دب و احمد<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹). درک مشتریان برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات بسیار مهم است. پیش از این، بری<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۰) اشاره کردند که «مشتریان تنها داوران کیفیت خدمات هستند». پس از آنها نیز چندین محقق تأیید کردند که کیفیت خدمات باید از دیدگاه مشتریان اندازه‌گیری شود (پرز<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۷؛ گووندر<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶؛ راتانوارها<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). پاراسورامن<sup>۸</sup> و همکاران (۱۹۸۵) ابزار جدیدی به نام سروکوال<sup>۹</sup> را برای اندازه‌گیری رضایت مشتری از کیفیت خدمات ارائه کرد که ابعاد آن عبارتند از:

محسوسات: وضعیت تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، ظاهر کارکنان و وسایل ارتباطی به لحاظ ظاهری  
قابلیت اطمینان: قابلیت انجام خدمات تعهدشده به شکل صحیح و قابل اطمینان و در همان زمان مقرر  
پاسخ‌گویی: تمایل جهت یاری رساندن به مشتریان و عرضه خدمات به آنان به صورت فوری  
تضمین: برخورداری از دانش و ادب و نزاکت کارکنان، توانایی آنان برای ایجاد اعتماد در حین ارائه خدمت و برقراری ارتباط مؤثر با مشتری  
همدلی: اهمیت دادن و بذل توجه به تک‌تک مشتریان و حساس بودن به نیازهای مشتری و تلاش برای درک آنها.

1. Shah
2. Mathew
3. Deb & Ahmed
4. Berry
5. Perez
6. Govender
7. Ratanavaraha
8. Parasuraman
9. SERVQUAL

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۴۱

انواعی از مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات مطرح شده است. از جمله این مدل‌ها می‌توان به مدل سروپرف<sup>۱</sup> برای ارزیابی عملکرد خدمات، سرایمپرف<sup>۲</sup> در دو جزء ارزیابی عملکرد و اهمیت خدمات، مدل فورتل<sup>۳</sup> با دو مفهوم ارزش درک شده و انتظارات مشتری و مدل کانو<sup>۴</sup> با سه جزء مشخصه‌های گفته شده، مشخصه‌های گفته نشده و مشخصه‌های مورد انتظار اشاره کرد (ارشادی، ارشادی و چرسنج، ۱۳۹۷). ولی همچنان مدل سروکوآل به عنوان یکی از بهترین مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات مطرح است و مورد استفاده قرار می‌گیرد.

بررسی ادبیات نظری نشان می‌دهد کیفیت خدمات بر اعتماد به سازمان‌های دولتی اثرگذار است (جابر انصاری، نجف بیگی و الوانی، ۱۳۹۵). با توجه به مدل سروکوآل، فرضیه زیر در خصوص رابطه کیفیت خدمات و اعتماد افراد مطرح می‌شود:

فرضیه ۱- کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

۱-۱- ویژگی‌های فیزیکی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

۲-۱- قابلیت اطمینان تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

۳-۱- پاسخگویی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

۴-۱- تضمین تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

۵-۱- همدلی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

تحولات دیجیتال، حوزه ارائه خدمات را نیز دچار دگرگونی کرد و ماهیت برخورد سنتی خدمات (بین کارکنان خط مقدم و مصرف‌کننده) را به فناوری‌های خویش خدمت (SST)<sup>۵</sup> تغییر داد. در خدمات الکترونیک به طور فزاینده‌ای از SST به عنوان یک رابط فناورانه استفاده می‌شود تا مشتریان را قادر سازد خدمات را مستقل از پرسنل شرکت اخذ کنند. پژوهش‌ها تأیید می‌کنند که SST، هزینه‌های عملیاتی و تأخیر در ارائه خدمات را کاهش داده و روش‌های ارائه خدمت را ساده کرده و کنترل بهتری را بر عملیات ارائه می‌دهد (ماتئو و همکاران، ۲۰۲۰). اما، تهدیدات جدید کیفیت خدمات مرتبط با خدمات الکترونیکی در حال افزایش است. ماهیت شکست خدمات و مسائل مربوط به بازایی در خدمات

1. Serv Perf
2. SerImPerf
3. Fortel
4. Kano
5. Self service technology



الکترونیکی متفاوت است. در درجه اول به دلیل کاهش میزان تعامل بین انسان‌ها و به دلیل مشارکت بسیاری از شرکای فناوری برای میانجیگری تعامل با مشتریان، تهدیداتی برای ادراک کیفیت مشتری به وجود می‌آید. خدمات الکترونیکی به عنوان اقدامات، تلاش‌ها یا عملکردهایی تعریف می‌شود که ارائه آنها با واسطه فناوری اطلاعات انجام می‌شود. با این حال، تحقیقات موجود نشان می‌دهد که صرف‌نظر از عدم تعامل انسان‌ها، مشتریان برخط در صورتی که به درستی آموزش ببینند و راهنمایی شوند و خدمات را سریع و بی‌وقفه دریافت کنند، احساس احترام می‌کنند. بنابراین در هر نقطه تماس یا برخورد در خدمات الکترونیکی، برآوردن نیازهای مصرف‌کننده بسیار مهم است (باروتیا و گیلسانز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

از دیدگاه کاربران، کیفیت خدمات دولت الکترونیک را می‌توان با توجه به میزان تطابق خدمات عمومی برخط وبسایت‌های دولتی با نیازهای کاربران، میزان سهولت وبسایت‌های دولتی در جستجوی اطلاعات کارآمد و مؤثر و تعاملات برخط و همچنین ارتباط بین دولت و شهروندان تعریف کرد (بلوت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). محققان و متخصصان در مطالعه کیفیت خدمات دولت الکترونیک، سعی می‌کنند تا میزان مطابقت وبسایت‌های دولتی با نیازهای شهروندان را ارزیابی کرده و کیفیت خدمات ارائه شده را اندازه‌گیری کنند. متأسفانه، علیرغم مطالعات گسترده در مورد کیفیت خدمات دولت الکترونیک، در مورد معیارهای ارزیابی، اجماع وجود ندارد (لی و شانگ، ۲۰۲۰).

مطالعات قبلی نشان‌دهنده آن است که کیفیت خدمات دولت الکترونیک به‌طور کلی از دو جنبه، مفهوم‌سازی و اندازه‌گیری می‌شود: کیفیت عملکرد فنی و کیفیت کارکردی خدمات. تان<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۳) با هدف توسعه شهروندمحوری در طراحی خدمات دولت الکترونیک، توجه زیادی به سمت تقاضا داشته و تجزیه و تحلیل آنکارانی<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) از خدمات عمومی الکترونیکی را گسترش دادند. آن‌ها کیفیت خدمات دولت الکترونیکی را به‌عنوان ترکیبی از عناصر محتوای خدمات و عناصر ارائه خدمات تعریف نمودند. به‌طور خاص، کیفیت محتوای خدمات به عملکردهای موجود در وبسایت‌های دولتی اشاره دارد و کیفیت ارائه خدمات، نشان‌دهنده فناوری پشتیبانی از عملکرد خدمات است (تان و همکاران، ۲۰۱۳).

در ادبیات دولت الکترونیک، کیفیت خدمات دولت الکترونیکی را عامل ارتقای اعتماد عمومی شهروندان می‌دانند (مولوی، حسینی ابوعلی و جعفری، ۱۳۹۶). بر این اساس، دومین فرضیه به صورت ذیل بیان می‌شود:

فرضیه ۲- کیفیت سامانه الکترونیک قضایی (وبگاه خدمات الکترونیک قضایی) تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

- 
1. Barrutia & Gilsanz
  2. Blut
  3. Tan
  4. Ancarani



## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۴۳

۲-۱- کیفیت اطلاعات سامانه تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

۲-۲- کیفیت سیستمی سامانه تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

۲-۳- کیفیت خدمات سامانه تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

### ۴-۱. پیشینه تحقیق

امروزه خدمات الکترونیک از لحاظ اهمیت و تعداد، پیشرفت زیادی داشته است (میرغفوری و همکاران، ۱۳۹۳). جدول شماره ۱ خلاصه‌ای از تحقیقات به عمل آمده در حوزه خدمات الکترونیک قضایی را نشان می‌دهد. بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که محدود پژوهش‌هایی به بررسی خدمات الکترونیکی در سیستم قضایی و آن هم صرفاً به رضایتمندی از خدمات الکترونیک قضایی پرداخته‌اند.

جدول ۱. خلاصه پژوهش‌های پیشین در زمینه خدمات الکترونیک قضایی

ردیف	پژوهشگر	عنوان	روش‌شناسی	یافته‌ها
۱	سرلک، گلپایگانی، و یمانی، ۱۳۹۲	بررسی عوامل تأثیرگذار بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعان به دادگستری استان تهران بر اساس مدل DTPB (مطالعه موردی: نظام مدیریت پرونده قضایی مجتمع قضایی شهید بهشتی)	روش همبستگی ۳۰۰ نفر از شهروندان مدل معادلات ساختاری	بر اساس یافته‌های پژوهش، اعتماد از جمله عوامل مهم تعیین کننده نگرش مراجعان به خدمات دولت الکترونیک بود و متغیرهای بعدی به ترتیب عبارت بود از: سهولت درک شده، مخاطره درک شده، سازگاری، نوآوری و سودمندی درک شده.
۲	ستوده آرائی، غفاری و حسن‌زاده، ۱۳۹۴	تأثیر مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان)	روش علی-پیمایشی ۳۰۰ نفر از شهروندان مدل معادلات ساختاری	نتایج تحقیق نشان می‌دهد کیفیت خدمات دولت الکترونیک موجب اعتماد عمومی می‌گردند.

<p>کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات بر اعتماد نهادی و اعتماد بین فردی در مراجعه‌کنندگان به دفاتر پلیس +۱۰ مؤثر است.</p>	<p>روش همبستگی ۳۴۱ نفر از شهروندان مدل معادلات ساختاری</p>	<p>بررسی تأثیر کیفیت دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای اعتماد عمومی</p>	<p>عقیقی و رستمی، ۱۳۹۷</p>	<p>۳</p>
<p>نتایج نشان می‌دهد دو متغیر کیفیت خدمات دفاتر و کیفیت خدمات سامانه الکترونیک قضایی به همراه ابعاد آن، اثر مثبت و معناداری بر رضایت‌مندی شهروندان داشته است.</p>	<p>روش همبستگی ۴۰۰ نفر از شهروندان مدل معادلات ساختاری</p>	<p>بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایت‌مندی شهروندان</p>	<p>جعفری، یعقوبی و سالارزایی، ۱۳۹۳</p>	<p>۴</p>
<p>نتایج حاصله حاکی از آن است که سیستم مکانیزه باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب رجوع شده است.</p>	<p>روش همبستگی ۲۵۰ نفر (۱۲۰ کارمند، ۱۳۰ ارباب رجوع) دادگستری کرمانشاه آزمون t تک نمونه‌ای</p>	<p>بررسی تأثیر مکانیزه شدن نظام قضایی بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب رجوع در دادگستری کل استان کرمانشاه</p>	<p>هاشمی و یوسفی، ۱۳۹۳</p>	<p>۵</p>
<p>نتیجه این تحقیق نشان داد اجرای سیستم مدیریت الکترونیکی پرونده‌های قضایی در کشور مالاوی، اثر مثبتی بر امنیت پرونده‌ها با آسان کردن ردیابی و بازیابی پرونده‌ها و در نهایت، باعث ایجاد کارایی در تحویل خدمات قضایی شده است.</p>	<p>روش همبستگی ۱۵۶ کارکنان دستگاه قضایی مالاوی مدل معادلات ساختاری</p>	<p>به سمت خدمات قضایی الکترونیکی در مالاوی: دلالت‌هایی برای تأمین عدالت</p>	<p>Chawinga, et al., 2020</p>	<p>۶</p>
<p>در این تحقیق، رابطه کیفیت خدمات قضایی با رضایت مراجعان در شهر داپرداواوی اتیوپی بررسی و تأیید شده است. از بین ابعاد کیفیت خدمات، پاسخگویی، بیشترین تأثیر را بر رضایت</p>	<p>روش همبستگی ۲۸۲ نفر از اتیوپی رگرسیون</p>	<p>بررسی کیفیت خدمات قضایی و رضایت مشتری: مطالعه موردی دادگاه‌های شهر</p>	<p>Desti, 2019</p>	<p>۷</p>

کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۴۵

مراجعات داشته است.	لجستیک	دایرداواای اتیوپی		
نتیجه یک تحقیق میدانی از تلویزیون کشور هلند نشان داد شفافیت قضایی بر اعتماد عمومی شهروندان، اثر مثبت دارد. این اثر، زمانی که شهروندان، دانش قبلی متوسطی نسبت به قوه قضاییه داشتند به بیشترین حد خود می‌رسید. شفافیت، نشانه‌های صدور غیرسیاسی و بی‌طرفانه حکم قضایی را آشکار می‌کند.	روش همبستگی ۱۵۱۵ نفر شهروند هلندی طرح آزمایش میدانی با پیش و پس آزمون	تأثیر شفافیت قضایی بر اعتماد عمومی: شواهدی از یک آزمایش میدانی	Grimmelikhuijsen & Klijn, 2015	۸
نتیجه تحقیق نشان داد کیفیت خدمات نمایندگان قضایی بر اعتماد مراجعان، اثر معناداری دارد و اعتماد آنها نیز تأثیر معناداری بر رضایت و وفاداری‌شان دارد.	روش همبستگی ۲۵۰ نفر در کره جنوبی مدل معادلات ساختاری	تأثیر کیفیت خدمات و اعتماد بر رضایت مشتری از خدمات نمایندگان قضایی	Eom, Lee & Kim, 2012	۹
با استفاده از مدل کیفیت خدمات سروکوال، کیفیت خدمات دادگاه‌ها از نقطه نظر مدیران دادگاه‌ها سنجیده شده است که در اکثر شاخص‌ها از سطح مطلوب و مورد انتظار برخوردار نبودند. وجود فناوری مدرن در دادگاه‌ها یکی از شاخص‌های سنجش بوده است که در برخی دادگاه‌ها مناسب و در برخی با سطح مطلوب فاصله دارد.	روش توصیفی ۱۴۴ نفر از کارکنان دادگستری گرجستان میانگین و تحلیل واریانس	به سمت تعالی خدمات: یک ارزیابی اولیه از کیفیت خدمات در دادگاه‌های گرجستان	Patterson, 2009	۱۰

بررسی پیشینه پژوهش، نشان‌دهنده آن است که بیشتر تحقیقات بر اساس مدل سروکوال به بررسی کیفیت خدمات قضایی پرداخته‌اند. علاوه بر این، اکثر تحقیقات، این بررسی را بر اساس خدمات حضوری انجام داده‌اند. با توجه به تحول دیجیتال که روند ارائه خدمات برخط و تحقق دولت الکترونیک را سرعت بخشیده است توجه به کیفیت خدمات غیرحضوری نیز اهمیت دارد. از طرفی بحران کووید ۱۹ نیز باعث

شد تا سازمان‌ها تا جای ممکن، خدمات خود را به صورت غیرحضوری انجام دهند. اما با توجه به ماهیت خدمات قضایی نمی‌توان خدمات حضوری را به طور کلی حذف کرد و هر دو بعد حضوری و غیرحضوری خدمات بایستی مدنظر قرار گیرد. کیفیت خدماتی که ارباب رجوع به صورت حضوری و غیرحضوری دریافت می‌کنند بر ادراک نهایی آنها از کیفیت کلی خدمات قضایی تأثیر داشته و منجر به شکل‌گیری یا از بین رفتن اعتماد می‌شود. لذا این تحقیق سعی دارد به بررسی تأثیر خدمات الکترونیک (حضوری و غیرحضوری) بر اعتماد در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در مجموعه قوه قضائیه بپردازد.

### ۵-۱. مدل مفهومی تحقیق

بر اساس ادبیات نظری تحقیق و روابطی که بین متغیرهای تحقیق در پیشینه مطرح شده است مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ و در ادامه آن، فرضیه‌های پژوهش آمده است. از آنجایی که فرایند ارائه خدمات الکترونیک قضایی شامل دو مرحله ثبت در سامانه الکترونیکی یا وبگاه مربوطه است و سپس برای تأیید مستندات به صورت حضوری به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه صورت می‌گیرد؛ لذا برای سنجش کیفیت خدمات، مدل پژوهش مشتمل بر دو بخش کیفیت خدمات حضوری (دفاتر) و الکترونیک (سامانه یا پورتال قضایی) می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (منبع: عقیقی و رستمی، ۱۳۹۷؛ گلابدوست، ۱۳۹۶؛ سلطانی و چارکی، ۱۳۹۶؛ ستوده آرنای، غفاری و حسن‌زاده، ۱۳۹۴)

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۴۷

به منظور بررسی وضعیت موجود کیفیت خدمات حضوری و الکترونیکی از نگاه مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، فرضیات فرعی زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۳- کیفیت خدمات دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از نگاه مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از حد میانگین بالاتر است.

فرضیه ۴- کیفیت سامانه الکترونیک قضایی (وبگاه خدمات الکترونیک قضایی) از نگاه مراجعان به وبگاه از حد میانگین بالاتر است.

### ۲. روش پژوهش

از نظر هدف، تحقیق حاضر، یک پژوهش کاربردی می‌باشد. از نظر روش، پژوهش حاضر به لحاظ جمع‌آوری داده، توصیفی-تحلیلی و از نوع همبستگی می‌باشد. در این پژوهش جامعه آماری، شهروندان مراجعه‌کننده به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی می‌باشد که جامعه‌ای نامحدود است. با محاسبه حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود، ۳۸۴ نفر از بین مراجعان با روش نمونه‌گیری در دسترس<sup>۱</sup> به عنوان حجم نمونه آماری انتخاب شدند. به منظور حصول نتایج قابل اعتمادتر و رسیدن به حجم نمونه مربوط ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شد. در بررسی مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه تحقیق، داده‌های مربوط در جدول ۲ نشان داده شده است. قلمرو مکانی تحقیق، شهر تهران و قلمرو زمانی آن، سال ۱۳۹۷ می‌باشد.

جدول ۲. مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه تحقیق

متغیر	طبقات متغیر
جنسیت	تعداد درصد
	۱۲۶ ۳۲/۸ زن
سن	۲۵۸ ۶۷/۲ مرد
	۷۶ ۱۹/۸ کمتر از ۳۰ سال
سن	۱۱۰ ۲۸/۶ بین ۳۱-۴۰ سال
	۱۱۵ ۲۹/۹ بین ۴۱-۵۰ سال
	۵۳ ۱۳/۸ بین ۵۱-۶۰ سال
	۳۰ ۷/۸ بیشتر از ۶۰ سال
کارדانی	۱۵۲ ۳۹/۶ دیپلم و کمتر از دیپلم
	۴۹ ۱۲/۸ کاردانی

#### 1. Convenient sampling

مقطع تحصیلی		کارشناسی
۲۸/۹	۱۱۱	کارشناسی ارشد و بالاتر
۱۸/۸	۷۲	حقوق بگير بخش دولتی
۱۶/۹	۶۵	حقوق بگير بخش غير دولتی
دفعات خرید الکترونیکی		آزاد
۱۹/۸	۹۶	دانشجو
۲۸/۶	۱۶۱	سایر
۲۹/۹	۱۹	
۱۳/۸	۴۳	

یکی از مهمترین و کلیدی‌ترین جنبه‌های هر تحقیق، مناسب بودن ابزار اندازه‌گیری آن است؛ زیرا اطلاعات و داده‌های لازم جهت تحلیل و نتیجه‌گیری نهایی از طریق ابزار اندازه‌گیری به دست می‌آید. ابزار اندازه‌گیری بایستی از روایی و پایایی لازم برخوردار باشد. ابزارهای سنجش استاندارد معمولاً از روایی و پایایی مناسبی برخوردارند (جابری، ۱۳۹۴). اعتبار محتوا، خصوصیت ساختاری ابزار اندازه‌گیری است که همزمان با تدوین آزمون در آن تنیده می‌شود. اعتبار محتوای یک آزمون به طور معمول به وسیله اشخاص متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود (فتح الهی، ۱۳۹۴). بنابراین اعتبار محتوای این پرسشنامه از آن نظر که پرسشنامه استاندارد است علاوه بر اینکه در پژوهش مشابه تأیید شده است، توسط اساتید متخصص نیز مورد تأیید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار می‌باشد. سؤالات ناظر بر سنجش هر مؤلفه که در پرسشنامه‌ها مورد استفاده قرار گرفته، در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. سؤالات مربوط به هر متغیر و ابعاد آن

ابعاد	تعداد سؤالات	شماره سؤالات	منبع
پرسشنامه ارزیابی کیفیت خدمات			
ویژگی‌های فیزیکی	۳	۱-۳	عرب یارمحمدی، ۱۳۹۱
اعتبار (قابلیت اطمینان)	۵	۴-۸	
پاسخگویی	۴	۹-۱۲	
تضمین	۴	۱۳-۱۶	
همدلی	۵	۱۷-۲۱	
پرسشنامه بررسی کیفیت سامانه الکترونیکی			
کیفیت اطلاعات	۷	۱-۷	تنو، سریوستا و جیانگ، ۲۰۰۹
کیفیت سیستم	۳	۸-۱۰	

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۴۹

کیفیت خدمات			
	۱۱-۱۴	۴	
پرسشنامه اندازه‌گیری اعتماد			
اعتماد کاربران وب سایت خدمات الکترونیک قضایی	۱-۸	۸	فلاویا و گینالیو، ۲۰۱۰
اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی	۹-۲۸	۲۰	رضیعی، ۱۳۹۵

پایایی یا قابلیت اعتماد که به آن قابلیت اطمینان، سازگاری، صحت، اعتمادپذیری، هماهنگی یا دقت نیز می‌گویند، یکی از خصوصیات فنی ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه) است و به این معنی است که ابزار اندازه‌گیری در وضعیت یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد (برهانی، ۱۳۹۳). در این تحقیق برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای محاسبه شده برای متغیرهای مورد مطالعه پژوهش از مقدار استاندارد ۰/۷۰ بیشتر است. بنابراین می‌توان گفت که پرسشنامه‌های فوق از اعتبار کافی برخوردار می‌باشد.

### ۳. یافته‌ها

نتیجه محاسبات نشان می‌دهد عدد میانگین رضایت مراجعان از کیفیت خدمات حضوری برابر با ۳/۸۹ و میزان رضایت از سامانه مجازی خدمات قضایی برابر با ۴/۴۶ می‌باشد. لذا قبل از بررسی روابط متغیرها در مدل مفهومی، ابتدا وضعیت متغیرها از نگاه مراجعان در فرضیه‌های فرعی ۳ و ۴ بررسی و تحلیل می‌شود. بررسی آماری میانگین پاسخ‌های مراجعان به پرسشنامه‌ها با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه (t تک نمونه‌ای) در جدول ۴ نشان می‌دهد مراجعان به دفاتر الکترونیک قضایی، رضایت چندانی از این دفاتر در دو بعد مهم قابلیت اطمینان و پاسخگویی در خدمات حضوری ندارند. میزان رضایت مراجعان در ابعاد ویژگی‌های فیزیکی (ظاهر کارکنان و تجهیزات دفاتر)، تضمین و همدلی از حد میانگین بالاتر است.

نتایج آزمون t در خصوص ارزیابی کیفیت سامانه الکترونیکی نیز نشان می‌دهد میزان رضایت مراجعان در دو بعد کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات الکترونیکی از حد میانگین بالاتر و در بعد کیفیت سیستم از حد میانگین پایین‌تر است.



جدول ۴. نتایج آزمون t سنجش وضعیت متغیرهای کیفیت خدمات دفاتر قضایی و کیفیت سامانه الکترونیکی

متغیرها	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان		T بحرانی	عدد معناداری
		حد بالا	حد پایین		
ابعاد کیفیت خدمات دفاتر قضایی					
ویژگی‌های فیزیکی	۱/۱۱۸	۱/۴۱	۰/۶۹	۴/۲۰۱	۱/۹۶
قابلیت اطمینان	۱/۱۳۰	۰/۷۶	-۰/۵۰	۰/۴۳۰	۱/۹۶
پاسخگویی	-۰/۲۶۱	-۰/۵۳	-۰/۸۵	-۰/۹۲۳	۱/۹۶
تضمین	۱/۲۶۱	۱/۷۳	۰/۷۹	۵/۵۱۶	۱/۹۶
همدلی	۱/۱۷۴	۱/۶۳	۰/۷۳	۵/۴۷۰	۱/۹۶
ابعاد کیفیت سامانه الکترونیکی					
کیفیت اطلاعات	۰/۹۱۳	۱/۴۰	۰/۴۳	۳/۸۹۴	۱/۹۶
کیفیت سیستم	۰/۰۸۷-	۰/۷۲	-۰/۷۰	-۰/۲۹۵	۱/۹۶
کیفیت خدمات الکترونیک	۰/۷۳۹	۱/۳۱	۰/۱۷	۴/۶۸۲	۱/۹۶

نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها نشان داد که سطح معناداری برای همه متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۰۵ است. بنابراین می‌توان اظهار داشت متغیرها از توزیع نرمال برخوردارند. بر همین اساس از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته در فرضیه‌های پژوهش استفاده می‌شود. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و اعتماد مراجعان در جدول ۵ ارائه شده است. همان گونه که در این جدول مشاهده می‌شود در سطح اطمینان ۹۵ درصد با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۰ درصد، رابطه معناداری بین کیفیت خدمات دفاتر و اعتماد مراجعان وجود دارد. در همبستگی، جهت رابطه، دوطرفه است. برای بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر اعتماد مراجعان از رگرسیون ساده استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است. نتیجه، حکایت از اثر معنادار کیفیت خدمات دفاتر قضایی بر اعتماد مراجعان دارد.

کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۵۱

جدول ۵. ضریب همبستگی پیرسون بین کیفیت خدمات دفاتر قضایی و اعتماد مراجعان

۰/۴۲۲	میزان رابطه
۰/۰۰۰	مقدار احتمال
۳۸۴	تعداد

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی اثر کیفیت خدمات دفاتر قضایی بر اعتماد مراجعان

نام متغیر	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده ( $\beta$ )	t	سطح معنی داری	نتیجه
	B	خطای برآورد				
کیفیت خدمات	۰/۲۳۱	۰/۰۳۵	۰/۴۲۲	۳/۴۵۶	۰/۰۰۰	اثر معناداری دارد

نتیجه آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین کیفیت وبگاه و اعتماد مراجعان در جدول ۷ ارائه شده است. همان گونه که در این جدول مشاهده می‌شود در سطح اطمینان ۹۵ درصد با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۰ درصد، رابطه معناداری بین کیفیت وبگاه و اعتماد مراجعان وجود دارد. در همبستگی، جهت رابطه، دوطرفه است. برای بررسی تأثیر کیفیت وبگاه بر اعتماد مراجعان از رگرسیون ساده استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۸ ارائه شده است. نتیجه، حکایت از اثر معنادار کیفیت خدمات قضایی وبگاه بر اعتماد مراجعان دارد.

جدول ۷. ضریب همبستگی پیرسون بین کیفیت خدمات وبگاه و اعتماد مراجعان

۰/۴۳۸	میزان رابطه
۰/۰۰۰	مقدار احتمال
۳۸۴	تعداد

جدول ۸. ضرایب رگرسیونی اثر کیفیت خدمات وبگاه بر اعتماد مراجعان

نام متغیر	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده ( $\beta$ )	t	سطح معنی داری	نتیجه
	B	خطای برآورد				
کیفیت خدمات وبگاه	۰/۲۳۱	۰/۰۳۵	۰/۴۲۲	۳/۴۵۶	۰/۰۰۰	اثر معناداری دارد

## ۳-۱. آزمون فرضیه‌های فرعی

## ۳-۱-۱. بررسی ارتباط بین ابعاد کیفیت خدمات حضوری و اعتماد مراجعان

همبستگی تمامی ابعاد کیفیت خدمات حضوری و اعتماد مراجعان با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون تأیید شد. در ادامه برای بررسی تأثیر هر یک از ابعاد کیفیت خدمات حضوری بر اعتماد مراجعان از رگرسیون چندگانه استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۹ ارائه شده است. همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود مقدار  $p$  (سطح معناداری) ابعاد فیزیکی از  $0/05$  کمتر می‌باشد؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت ضرایب بتا برای این متغیر در سطح اطمینان  $0/95$  درصد معنادار می‌باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد یعنی ابعاد فیزیکی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد. از طرف دیگر، متغیر ابعاد فیزیکی با مقدار بتا ( $\beta=0.216$ ) کمترین تأثیر را بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی داشته است.

جدول ۹. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد کیفیت خدمات حضوری با اعتماد مراجعان

متغیرهای پیش‌بین	متغیر ملاک	$R^2$	$\beta$	P
ویژگی‌های فیزیکی	اعتماد مراجعان	0/371	0/216	0/000
قابلیت اطمینان			0/391	0/000
پاسخگویی			0/322	0/001
تضمین			0/378	0/000
همدلی			0/343	0/000

مقدار  $p$  (سطح معناداری) قابلیت اطمینان از  $0/05$  کمتر می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت ضرایب بتا برای این متغیر در سطح اطمینان  $0/95$  درصد، معنادار می‌باشد؛ یعنی قابلیت اطمینان، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد. از بین ابعاد کیفیت خدمات حضوری، قابلیت اطمینان با مقدار بتای  $0/391$ ، دارای بیشترین تأثیر بر اعتماد شهروندان می‌باشد.

مقدار  $p$  (سطح معناداری) پاسخگویی  $0/05$  کمتر می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت ضرایب بتا برای این متغیر در سطح اطمینان  $0/95$  درصد معنادار می‌باشد؛ یعنی پاسخگویی، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

مقدار  $p$  (سطح معناداری) تضمین از  $0/05$  کمتر می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت ضرایب بتا برای این متغیر در سطح اطمینان  $0/95$  درصد معنادار می‌باشد؛ یعنی تضمین، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۵۳

مقدار  $p$  (سطح معناداری) همدمی از  $0/05$  کمتر می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت ضرایب بتا برای این متغیر در سطح اطمینان  $0/95$  درصد معنادار می‌باشد؛ یعنی همدمی، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارد.

### ۲-۱-۳. بررسی ارتباط بین ابعاد کیفیت وبگاه و اعتماد مراجعان

برای بررسی روابط بین ابعاد کیفیت وبگاه و اعتماد مراجعان از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج نشان داد ابعاد کیفیت وبگاه، رابطه مثبت و معناداری با اعتماد مراجعان دارند. در ادامه برای بررسی تأثیر هر یک از ابعاد کیفیت وبگاه بر اعتماد مراجعان از رگرسیون چندگانه استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱۰ ارائه شده است. مقدار  $p$  (سطح معناداری) کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات وبگاه از  $0/05$  کمتر می‌باشد که می‌توان نتیجه گرفت ضرایب بتا برای این متغیر در سطح اطمینان  $0/95$  درصد معنادار می‌باشد. از بین ابعاد کیفیت وبگاه، کیفیت اطلاعات با مقدار بتای  $0/392$  دارای بیشترین تأثیر و متغیر کیفیت خدمات وبگاه با مقدار بتای  $0/286$  کمترین تأثیر را بر اعتماد مراجعان داشته است.

جدول ۱۰. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد کیفیت وبگاه با اعتماد مراجعان

متغیرهای پیش‌بین	متغیر ملاک	$R^2$	$\beta$	P
کیفیت اطلاعات	اعتماد مراجعان	0/411	0/392	0/000
کیفیت سیستم			0/374	0/000
کیفیت خدمات وبگاه			0/286	0/001

### ۲-۳. مقایسه تأثیرات دو متغیر مستقل پژوهش

همان‌طور که نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد  $0/178$  درصد از تغییرات متغیر وابسته (اعتماد مراجعان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی) توسط کیفیت خدمات حضوری توجیه می‌شود و  $0/191$  درصد از تغییرات متغیر وابسته (اعتماد مراجعان) توسط کیفیت وبگاه (خدمات الکترونیک) توضیح داده می‌شود. معناداری رگرسیون نیز به وسیله آزمون  $F$  تأیید شده است. ضریب همبستگی کیفیت خدمات حضوری با اعتماد مراجعان  $0/422$  و ضریب همبستگی کیفیت وبگاه با اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک  $0/438$  می‌باشد. لذا مقایسه دو ضریب نشان می‌دهد که تأثیر کیفیت وبگاه بر اعتماد مراجعان بیشتر است.

## جدول ۱۱. نتایج تحلیل واریانس

متغیر	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین استاندارد	خطای استاندارد برآورد
کیفیت خدمات حضور	۰/۴۲۲	۰/۱۷۸	۰/۱۸۰	۰/۴۵۸۰
کیفیت وبگاه	۰/۴۳۸	۰/۱۹۱	۰/۲۱۱	۰/۳۳۶۷

## نتیجه

با توجه به اهمیت استفاده از فناوری در فرایندهای دادرسی یا به عبارتی روند تشکیل و رسیدگی به پرونده‌های قضایی و ارائه خدمات کیفی مناسب، هدف از این پژوهش، بررسی کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اثر آن بر اعتماد مراجعان به این دفاتر بوده است. از آنجایی که در حال حاضر، خدمات در این دفاتر از دو مسیر حضوری و الکترونیکی ارائه می‌شود؛ لذا هر دو نوع خدمات حضوری و الکترونیک مورد سنجش قرار گرفت. در ابتدا آزمون میانگین پاسخ‌های مراجعان در ارزیابی کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی نشان داد رضایت مراجعان از خدمات الکترونیک، بسیار بالاتر از خدمات حضوری است. همچنین تحلیل داده‌ها به تفکیک ابعاد نشان داد مراجعان رضایت چندانی از این دفاتر در برخی ابعاد کیفیت خدمات حضوری ندارند. میانگین پاسخ‌ها در دو بعد قابلیت اطمینان (قابلیت انجام خدمات تعهدشده به شکل صحیح و در همان زمان مقرر) و پاسخگویی کارکنان (تمایل جهت یاری مشتریان و عرضه خدمات فوری به آنان) یا به عبارتی در دسترس بودن کارکنان، بسیار کمتر از حد میانگین است. فقط مراجعان از ویژگی‌های فیزیکی (ظاهر کارکنان و تجهیزات دفاتر)، تضمین (برخورداری از دانش و ادب و نزاکت و توانایی در ایجاد اعتماد) و همدلی (اهمیت دادن و توجه به تک‌تک مشتریان و حساس بودن به نیازهای مشتری)، رضایت بالاتر از حد میانگین داشته‌اند. نتیجه تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد دو بعد قابلیت اطمینان و تضمین، بیشترین اثر را بر افزایش اعتماد مراجعان دارند. این در حالی است که وضعیت رضایت مراجعان در بعد قابلیت اطمینان، چندان مطلوب نیست؛ به عبارتی وضعیت صحت خدمات قضایی و ارائه خدمات در زمان مقرر نتوانسته است در افزایش اعتماد شهروندان، نقشی ایفا نماید.

میانگین پاسخ‌ها در ابعاد کیفیت سامانه الکترونیکی نشان داد مراجعان، رضایت بالایی از کیفیت کار سامانه در دو بعد کیفیت اطلاعات (دقت، صحت و وضوح اطلاعات، نبود خطا در ارائه اطلاعات در وب‌گاه، مربوط و انطباق بر نیازهای کاربران) و کیفیت خدمات الکترونیکی (به موقع بودن، طراحی برای رفع نیاز کاربران و پاسخگویی به آنها) دارند ولی رضایت از کیفیت سیستم (عملکرد فنی وب‌گاه در

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۵۵

بازیابی و انتقال اطلاعات، سهولت دسترسی به وبسایت، امنیت و قابلیت اعتماد در دسترسی به اطلاعات) پایین‌تر از حد میانگین بوده است. البته میانگین بعد کیفیت اطلاعات از دو بعد دیگر بیشتر است. ضمناً تحلیل رگرسیون نیز نشان داد اثر کیفیت اطلاعات در ایجاد اعتماد در مراجعان، بالاتر است. این امر، ضرورت ارتقای دقت و صحت اطلاعات در سامانه‌های مجازی دستگاه قضایی و رفع خطاهای آنها برای انطباق بیشتر با نیاز مردم را نشان می‌دهد.

نتایج آزمون فرضیه‌های اصلی نشان داد که کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و کیفیت خدمات وبگاه باعث افزایش اعتماد شهروندان می‌شود. همچنین نتایج حاصل از آزمون فرضیات فرعی تحقیق نشان داد که هر یک از ابعاد کیفیت خدمات دفاتر و وبگاه قضایی نیز باعث افزایش اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک است. از بین مؤلفه‌های کیفیت خدمات حضوری، به ترتیب مؤلفه قابلیت اطمینان، تضمین، همدلی، پاسخگویی و ویژگی‌های فیزیکی بیشترین تأثیر را بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی داشته‌اند. کمترین اثر ویژگی‌های فیزیکی بر رضایت مراجعان نشان می‌دهد بایستی بیشتر از آن که برای زیبایی و طراحی دفاتر قضایی هزینه شود بایستی برای آموزش کارکنان قضایی به منظور توانمندی در ایجاد اطمینان در شهروندان، هزینه صورت بگیرد. همچنین از بین مؤلفه‌های کیفیت خدمات وبگاه، به ترتیب مؤلفه کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات وبگاه، بیشترین تأثیر را بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی داشته است.

نتایج این پژوهش با یافته‌های سایر تحقیقات صورت گرفته در این حوزه همسو و هم‌جهت است. البته هیچ پژوهشی داخلی مبنی بر تأثیر مستقیم کیفیت خدمات حضوری بر اعتماد مراجعان در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی یافت نشد و این موضوع، نو بودن این پژوهش را نشان می‌دهد. در تحقیقات خارجی می‌توان به تحقیق اوم، لی و کیم<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در کره جنوبی اشاره کرد که مشخص شد کیفیت خدمات نمایندگان قضایی بر اعتماد مراجعان، اثر معناداری دارد. همچنین در تحقیق خریملیخویسن و کلین<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) که از طریق یک برنامه تلویزیونی در کشور هلند اجرا شد نشان داد که شفافیت قضایی بر اعتماد عمومی شهروندان، اثر مثبت دارد. لیکن در رابطه با تأثیر کیفیت خدمات بر اعتماد مراجعان به دیگر سازمان‌ها می‌توان به تحقیقات فیروززاده (۱۳۹۱)، فلاح‌تفتی (۱۳۹۱) و لی<sup>۳</sup> و مقومی (۲۰۱۵) اشاره کرد. این قضیه در رابطه با تأثیر کیفیت وبگاه بر اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نیز صادق است. لیکن تحقیقات ستوده‌آرانی و همکاران (۱۳۹۴)، اردلان و همکاران (۱۳۹۵)، کمالی

- 
1. Eom, Lee & Kim
  2. Grimmelikhuijsen & Klijin
  3. Lee & Moghavemi

دهکردی و برکویی (۱۳۹۱) و کیم<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸) بیانگر رابطه معنی‌دار کیفیت وبگاه و اعتماد مشتریان در دیگر سازمان‌ها است.

از مقایسه میان ضریب تأثیر دو متغیر مستقل کیفیت خدمات حضوری و کیفیت وبگاه بر اعتماد مراجعان می‌توان به این نتیجه رسید که تأثیر کیفیت وبگاه بر اعتماد مراجعان، بیشتر از خدمات حضوری است. این امر نشان می‌دهد برای افزایش سطح اعتماد شهروندان به نظام قضایی، بهتر است خدمات الکترونیکی قضایی افزایش یابد که این موضوع، اهمیت سرمایه‌گذاری برای تحول فرایندهای دادرسی با استفاده از فناوری‌های مجازی را نیز نشان می‌دهد.

در خصوص محدودیت‌های پژوهش نیز می‌توان اذعان کرد که محدود بودن تحقیق به بررسی آماری و عدم ثبت و واکاوی نظرات شخصی مراجعان به دفاتر قضایی را می‌توان مهمترین محدودیت آن برشمرد.

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، پیشنهادهای پژوهش حاضر در دو بخش ارائه می‌شود. بر اساس نتایج فرضیه اول، برای ارتقای اعتماد مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی پیشنهاد می‌شود از ابزار و تجهیزات به‌روز در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی استفاده شود، مکان‌یابی بهینه ابزار و تجهیزات برای برقراری ارتباط بهتر با ارباب رجوع انجام شود، تعهدات در خصوص زمان، شیوه و هزینه ارائه خدمات توسط دفاتر خدمات الکترونیک قضایی رعایت شود، تعهد و مسئولیت‌پذیری نسبت به ارباب رجوع در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نهادینه شود، پاسخگویی به نیازهای مراجعان در حداقل زمان ممکن به یک الزام تبدیل شود، اطلاعات لازم به هنگام تقاضای ارباب رجوع در اختیار آنها قرار داده شود، کارکنان ماهر و دارای دانش تخصصی برای پاسخ به سؤالات مراجعان استخدام شوند، کارکنان برای دستیابی به آگاهی و اطلاعات کافی و پاسخگویی در برابر تغییرات تکنولوژیکی و الزامات شغلی، آموزش داده شوند، بروشورهای متعدد در شعب خدمات الکترونیک در زمینه معرفی انواع خدمات الکترونیک و آموزش قسمت‌های مختلف آن وجود داشته باشد و رضایت ارباب رجوع به عنوان معیار ادامه فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تعریف شود.

نتایج بررسی فرضیه دوم، نقش خدمات سامانه الکترونیک قضایی در ایجاد اعتماد مراجعان را تأیید می‌کند. بر همین اساس برای ارتقای اعتماد مراجعان پیشنهاد می‌شود اطلاعات وبگاه باید به‌طور مداوم به روز شود و با قرار دادن تاریخ به روزرسانی در بالای صفحات، این اعتماد را به مخاطب انتقال دهند که از جدیدترین اطلاعات استفاده می‌شود. ضمناً لازم است فهرستی از پرسش‌های رایج که مراجعان به صورت مکرر سؤال می‌کنند، تهیه و همراه با پاسخ در وبگاه گنجانده شود، اطلاعات موجود در وبگاه از لحاظ دقت و صحت کنترل شود، بخش‌های راهنمای جامع در زمینه نحوه استفاده از سیستم به شکلی

1. Kim



## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۵۷

گویا همراه با تصاویر به منظور ساده‌سازی استفاده از سیستم طراحی شود، دستورالعمل‌های مربوط به استفاده از خدمات الکترونیک شفاف‌سازی شود، پورتالی که در کمترین زمان ممکن بارگذاری شود طراحی شود، پورتال‌ها با قابلیت انطباق با همه مرورگرهای موجود بازطراحی شوند، زیباسازی و جذاب نمودن جلوه بصری وبگاه انجام شود، از امکانات امنیتی استفاده شود و به استفاده‌کنندگان در خصوص استفاده ایمن از سامانه مجازی و حفظ محرمانگی اطلاعات اطمینان داده شود، بخش جستجو و امکان جستجوی پیشرفته برای ارباب رجوع در پورتال قضایی ایجاد شود، پورتال قضایی و خدمت‌رسانی از طریق آن در هر زمان از شبانه‌روز، فعال باشد، سیستم‌های پشتیبانی شبانه‌روزی و پاسخگویی به موقع و مناسب با استفاده از پست الکترونیکی و پیامک وجود داشته باشد و برنامه‌ریزی و هماهنگی به‌منظور پاسخگویی نسبت به ارباب‌رجوع به صورت برخط انجام پذیرد.

تدوین چارچوب بومی کیفیت خدمات دفاتر قضایی به شیوه کیفی، طراحی زیست‌بوم کیفیت خدمات در سیستم قضایی کشور، رضایت‌سنجی مراجعان در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در سایر شهرهای کشور و مقایسه نتیجه با پژوهش حاضر، عناوین پژوهشی هستند که پیشنهاد می‌شود محققان آتی به آنها بپردازند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## فهرست منابع

### الف. منابع فارسی

- احمدی، فرید و پشاپور، حلیمه (۱۳۹۵)، «شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفی خدمات الکترونیک عمومی با تأکید بر شاخص‌های اخلاقی». فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۲(۱): ۹-۱.
- ارشادی، محمدجواد، ارشادی، محمدمهدی و چرسنج، علیرضا (۱۳۹۷)، «طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات ادارات خدمات مشترکین شرکت توزیع برق تهران بزرگ بر پایه مدل سروکوال و ANP». فصلنامه مدیریت استاندارد و کیفیت، ۱۷(۲): ۱۷-۳۲.
- اردلان، مصطفی، خادمی، مهدی و رسولی قهرودی، مهدی (۱۳۹۵)، «کیفیت خدمات الکترونیک و نیات رفتاری؛ تحلیل نقش میانجی اعتماد مشتریان و ارزش ادراک شده». فرایند مدیریت و توسعه، ۲۹(۲): ۳-۲۴.
- برهانی، فاطمه (۱۳۹۳)، «بررسی میزان پذیرفتن خدمات الکترونیکی به وسیله مراجعان بانک پاسارگاد». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گرایش مدیریت اجرایی بازاریابی و صادرات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- پیراهام، عالیه (۱۳۹۴)، «بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر استفاده پی در پی مراجعان از خدمات الکترونیک بواسطه اعتماد (مورد مطالعه شرکت‌های کارگزاری فعال در بورس اوراق بهادار شهر تهران)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم اداری و اقتصادی.
- جابر انصاری، محمدرضا، نجف‌بیگی، رضا و الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۵)، «راهکارهای ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی». مطالعات قدرت، ۶(۱۵): ۸-۲۰.
- جابری، محمد (۱۳۹۴)، «بررسی تأثیر اعتماد، ریسک ادراک شده، هویت اجتماعی و ارتباطات دهان به دهان الکترونیکی بر رفتار و نگرش خرید مشتریان فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهروند شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- جعفری، حمیدرضا، یعقوبی، نورمحمد و سالارزایی، امیر حمزه (۱۳۹۳)، «بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان»، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۷(۲۴): ۱۵۳-۱۷۴.
- حقیقی، مهدی، مظلومی، نادر و اخوی راد، ایما (۱۳۹۱)، «تأثیر اعتماد بر خط بر استفاده بیمه‌گذاران از خدمات الکترونیکی شرکت‌های بیمه». پژوهشنامه بیمه، ۲۷(۴): ۲۵-۵۰.
- حمصیان، مریم (۱۳۹۲)، «بررسی اعتماد و سودمندی بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات الکترونیک هواپیمایی (مطالعه موردی هواپیمایی شهر تهران)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور واحد تهران غرب.
- رضیعی، فاطمه (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی، کیفیت درک شده و اعتماد با قصد خرید مجدد». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی حکیم جرجانی.
- ستوده آرنای، حسین، غفاری، نرگس و حسن‌زاده، نسیم (۱۳۹۴)، «اثر مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اطمینان عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان)». فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، ۱(۱): ۲۰۰-۲۳۷.

## کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان ۱۵۹

سرلک، محمدعلی، گلپایگانی، زهرا و یمانی، مرضیه (۱۳۹۲)، «بررسی عوامل تأثیرگذار بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعان به دادگستری استان تهران بر اساس مدل DTPB (مطالعه موردی: نظام مدیریت پرونده قضایی مجتمع قضایی شهید بهشتی)»، فرآیند مدیریت و توسعه، ۲۷(۱): ۲۷-۵۴.

سلطانی، ایرج و چارکی، ایمان (۱۳۹۶)، «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های خدمات‌محور: مطالعه موردی شهرداری بندر بوشهر» شباک، ۳(۳): ۱۵-۲۹.

عبدی، غلامرضا (۱۳۹۳)، «مکان‌یابی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در شهر تهران بر اساس یک رویکرد تکاملی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز.

عرب یارمحمدی، محمدرضا (۱۳۹۱)، «ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به منظور حصول رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال SERVQUAL (مطالعه موردی: دانشگاه صنعتی شاهرود)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.

عقیقی، علیرضا و رستمی، رقیه (۱۳۹۷)، «بررسی تأثیر کیفیت دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای اعتماد عمومی»، فصلنامه علمی دانش انتظامی همدان، ۵(۲): ۱-۲۱.

فتح‌الهی، فاطمه (۱۳۹۴)، «اعتماد و موفقیت دولت الکترونیک»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه هرمزگان.

فلاح تفتی، آتنا (۱۳۹۰)، «بررسی اهمیت ابعاد کیفیت خدمات در بانکداری سنتی و الکترونیک». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد دانشگاه یزد.

فیروز زاده، محمود (۱۳۹۱)، «عوامل تأثیرگذار بر رابطه حضوری و الکترونیکی در بانک ملت به وسیله مدل کیفیت خدمات»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.

قوه قضاییه (۱۳۹۱)، «آیین‌نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی»، قابل دسترسی از (<http://rooznamehrasmi.ir/Laws/ShowLaw.aspx?Code=311>:۱۳۹۸/۰۲/۳۰)

کمالی دهکردی، پروانه و خلیلی برکویی، زهرا (۱۳۹۱)، «عوامل مؤثر بر اعتماد مشتریان در بانکداری الکترونیکی»، گاهنامه پژوهشی دانشگاه پیام نور استان چهارمحال بختیاری، ۶: ۱-۱۷.

کوهی نصرآبادی، محسن، خمایی، عطیه و عبیدی، نسرین (۱۳۹۵)، «بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد مردم نسبت به سازمان‌های شهری مورد مطالعه: شهرداری کاشان». مدیریت سرمایه اجتماعی، ۳(۳): ۳۶۹-۳۸۹.

گلابدوست، علیرضا (۱۳۹۶)، «بررسی رابطه بین دولت الکترونیک و اعتماد عمومی در شهروندان». اولین کنفرانس بین‌المللی الگوهای مدیریت در عصر پیشرفت، تهران: <https://civilica.com/doc/727956>

مولوی، زینب، حسینی ابوعلی، معصومه و جعفری، محمدباقر (۱۳۹۶)، «افزایش اعتماد عمومی مردم: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی». مدیریت سرمایه اجتماعی، ۴(۴): ۵۷۱-۵۹۴.

مهدی‌نیا، پروانه (۱۳۹۰)، «تحلیل شکاف بین خواسته‌های مشتریان با وضعیت موجود در بانکداری الکترونیک، مطالعه موردی: بانک اقتصاد نوین (بر اساس مدل سروکوال و کانو)». فصلنامه پول و اقتصاد، ۲(۶): ۱۶۸-۱۳۳.

میرغفوری، حبیب اله، مروتی شریف‌آبادی، علی، برومندزاد، یاسمن و زمانی، فاطمه (۱۳۹۳)، «تجزیه عامل‌های اثرگذار بر توفیق ارائه خدمت در دولت الکترونیک (مطالعه موردی: خدمات الکترونیک دانشگاه یزد)». مدیریت تولید و عملیات، ۷(۲): ۱۱۷-۱۳۶.

هاشمی، سیدرضا و یوسفی، یحیی (۱۳۹۴)، «بررسی تأثیر مکانیزه شدن نظام قضایی بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب رجوع در دادگستری کل استان کرمانشاه». مجله حقوقی دادگستری، ۷۹(۹۲): ۲۰۰-۲۱۹.

## ب. منابع انگلیسی

- Alawadhi, S. (2019), "A Proposed Model of Trust Factors for E-government Adoption and Civic Engagement. Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences": 1361-1370.
- Al-Sharafi, M. A., Arshah, R. A., Abo-Shanab, E. A. & Elayah, N. (2016), "The effect of security and privacy perceptions on customers' trust to accept internet banking services: An extension of TAM". *Journal of Engineering and Applied sciences*, 11(3), 545-552.
- Ancarani, A. (2005), "Towards quality e-service in the public sector: The evolution of web sites in the local public service sector" *Journal of Service Theory and Practice*, 15(1):6-23.
- Barrutia, J.M. & Gilsanz, A. (2009), "E-Service quality: overview and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1): 29-50.
- Berry, L., Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (1990), "Five imperatives for improving service quality". *Sloan Management Review*, 33: 29-38.
- Blut, M. (2016), "E-service quality: development of a hierarchical model. *Journal of Retailing*", 92(4): 500-517.
- Chawinga, W.D., Chawinga, C., Kapondera, S.K., Chipeta, G.T. Majawa, F. Nyasulu, C. (2020), "Towards e-judicial services in Malawi: Implications for justice delivery. *E J Info Sys Dev Countries*". 86. 1-15. Available at: <https://doi.org/10.1002/isd2.12121>
- Deb, S. & Ahmed, M.A. (2019), "Quality Assessment of city bus service based on subjective and objective service quality dimensions: case study in Guwahati", *India. Benchmarking: An International Journal*, 26(2): 567-589.
- Desta, K.B. (2019), "Investigation of Judicial Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Dire Dawa City Courts, Ethiopia". *Journal of Law, Policy and Globalization*. 84. DOI:10.7176/jlpg/84-01 Available at: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/jawpglob84&div=3&id=&page=>
- Eom, H., Lee, S., Kim, C. (2012), "Influence of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction in Judicial Agents's Service. *Journal of the Korean Society for Quality Management*", 40(4), 513-530.

- Flavia'n, C. & Guinali'u, M. (2010), "Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial Management & Data Systems*", 106(5): 601-620.
- Govender, K.K. (2016), "Exploring public transport service quality: the case of mini-bus taxi service in South Africa". *Eurasian Bussiness Review*, 6: 101-116.
- Gracia, D. B. & Arino, L. C. (2015), "Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*", 19(1), 1-11.
- Grimmelikhuijsen, S.G., Klijn, A. (2015), "The effect of judicial transparency on public trust: evidence from a field experiment". *Public Administration* (in press). DOI: 10.1111/padm.12149
- Khan, G. F., Swar, B. & Lee, S. K. (2014), "Social media risks and benefits: A public sector perspective." *Social Science Computer Review*, 32(5), 606-627.
- Khan, S., Umer, R., Umer, S. & Naqvi, S. (2021), "Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan", *Technology in Society*, 64, 101400.
- Kim, J., Ferrin, D., Donald, L. & Rao, H. R. (2008), "A trust based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents". *Decision Support Systems*, 44(2): 544-564.
- Lee, S. P. & Moghavemi, S. (2015), "The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks. *Asian Journal of Business and Accounting*", 8(2): 91-121.
- Li, Y. & Shang, H. (2020), "Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China". *Information & Management*, 57(3), 103197.
- Maddar, H., Kammoun, W. & Youssef, H. (2018), "Effective distributed trust management model for Internet of Things. *Procedia Computer Science*", 126, 321-334.
- Martins Oliveira, L., Jeferson Gomes, S. & Joao Paulo Calembø Batista, M. (2018), "Electronic Government and Web 2.0 in Brazil: the Reality of Some Municipalities in the State of Minas Gerais with Low HDI". *International Journal of Advances in Management and Economics*", 7: 17-26.
- Mathew, S., Jose, A., Rejikumar, G., & Chacko, D. P. (2020), "Examining the relationship between e-service recovery quality and e-service recovery satisfaction moderated by perceived justice in the banking context". *Benchmarking: An International Journal*, 27(6): 1951-1980.
- Normalini, M. K. & Ramayah, T. (2017), "Trust in internet banking in Malaysia and the moderating influence of perceived effectiveness of biometrics technology on perceived privacy and security". *Journal of Management Sciences*, 4(1), 3-26.
- Parasuraman. A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.

- Patterson, C.T. (2009), "Toward Service Excellence: A Preliminary Assessment of Service Quality in Georgia Courts". Institute for Court Management, Administrative Office of the Courts of Georgia, Georgia.
- Perez, M.S., Adad, J.C.G., Carrillo, G.M.M. & Fernandez, R.S. (2007), "Effects of service quality dimensions on behavioral purchase intentions: a study in public-sector transport". *Managing Service Quality: International Journal*, 17(2): 134-151.
- Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D. & Iamtrakul, P. (2016), "The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: a multilevel modeling approach *Transport Policy*", 45: 116-126.
- Shah, T. R. (2021), "Service quality dimensions of ride-sourcing services in Indian context". *Benchmarking: An International Journal*, 28(1): 249-266.
- Susanto, T. D. & Aljoza, M. (2015), "Individual acceptance of e-Government services in a developing country: Dimensions of perceived usefulness and perceived ease of use and the importance of trust and social influence". *Procedia Computer Science*, 72, 622-629.
- Tan, C. W., Benbasat, I. & Cenfetelli, R. T. (2013), "IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: An empirical investigation of the antecedents of service quality". *MIS Quarterly*, 37(1): 77-109.
- Teo, T., Srivastava, S. C. & Jiang, L. (2009), "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study". *Journal of Management Information Systems*, 25(3): 99-132.
- Tursunbayeva, A., Massimo, F. & Claudia, P. (2017), "Use of social media for E-Government in the public health sector: A systematic review of published studies". *Government Information Quarterly*, 34(2): 270-282.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی