

تأثیر کیفیت خدمات و ارزش درک‌شده بر قصد استفاده مداوم شهروندان از خدمات شهرداری هوشمند (مورد مطالعه: کاربران خدمات الکترونیکی منطقه ۱۲ شهرداری مشهد)

محمد مهرآیین، مجتبی پورسلیمی، الهه نجات

۱- استاد گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

۲- استادیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش کسب و کار الکترونیک دانشگاه فردوسی مشهد

نویسنده مسئول: الهه نجات (elahe.nejat@mail.um.ac.ir ، ۰۹۱۵۱۲۰۹۰۰۱)

چکیده:

مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده به منظور ایجاد رضایتمندی در شهروندان و مراجعان می‌تواند از اهمیت به‌سزایی برخوردار باشد؛ زیرا بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخگویی این سازمان‌ها را افزایش می‌دهد. در این راستا، دولت الکترونیک یکی از ضرورت‌های جهان امروز است. بنابراین، در این تحقیق به بررسی ادبیات مرتبط با خدمات الکترونیکی دولت‌ها پرداخته شد و به دنبال آن بود که اثر ادراک شهروندان از کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از این خدمات و همچنین نقش میانجی‌گری ارزش خدمات و رضایت از خدمات را بررسی کند. در این راه، جامعه آماری این تحقیق را کاربران سامانه الکترونیکی شهرداری در منطقه ۱۲ شهر مشهد تشکیل داد و یک نمونه ۳۸۴ نفری از آنها با نمونه‌گیری به روش در دسترس انتخاب گردید. داده‌های تحقیق به وسیله پرسشنامه به دست آمد و با تکنیک آماری مدلسازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد که مدل ساختاری برآورده شده از برازندگی خوبی به داده‌ها برخوردار است. بر اساس نتایج این مدل، تأثیر ادراک از کیفیت خدمات الکترونیکی شهرداری بر تمایل شهروندان به استفاده مداوم از این خدمات با میانجی‌گری متوالی ارزش خدمات و رضایت از خدمات مورد تأیید قرار گرفت.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیک؛ کیفیت خدمات؛ ارزش خدمات؛ رضایت از خدمات؛ قصد استفاده مداوم.

۱. مقدمه

دولت الکترونیک یکی از ضرورت‌های جهان امروز است که بسیاری از کشورها به دنبال ایجاد آن 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 شبانه روزی در کمترین زمان، با کمترین هزینه و بالاترین کیفیت به شهروندان، بخش‌های تجاری و تولیدی و سایر مشتریان دولت به گونه‌ای که آنها از طریق سیستم‌های کامپیوتری بتوانند با دولت ارتباط برقرار کنند و مشارکت بیشتری در فرآیندهای اداره امور دولتی و نهادهای مردم سالار داشته باشند [1]. بنابراین، مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده به منظور ایجاد رضایتمندی در شهروندان و مراجعان می‌تواند از اهمیت به‌سزایی برخوردار شود، زیرا بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخگویی این سازمان‌ها را افزایش می‌دهد [2]. به همین دلیل، تحقیق حاضر برخی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر قصد استفاده مداوم شهروندان از خدمات شهرداری هوشمند را در قالب چارچوب مفهومی ارائه‌شده توسط لی و شانگ [3] بررسی می‌کند. در این چارچوب، متغیرهای کیفیت خدمات ادراک‌شده (شامل کیفیت عملکرد فنی و کیفیت عملکرد خدمات)، ارزش خدمات ادراک‌شده (شامل ارزش کارایی، ارزش دموکراسی و ارزش جامعیت) و رضایت از خدمات در حکم عوامل مؤثر بر تداوم قصد استفاده شهروندان مورد بررسی است.

۲- ادبیات نظری

۱.۲. **کیفیت خدمات:** کیفیت خدمات نوعی قضاوت است که مشتریان بر اساس ادراک خود پس از فرآیند دریافت خدمت انجام می‌دهند، که آنان با این قضاوت انتظارات خود را با ادراک خود از خدماتی که دریافت کرده اند مقایسه می‌کنند. بنابراین، کیفیت خدمات به دو عامل خدمات مورد انتظار و خدمات دریافت‌شده بستگی دارد [4].

کیفیت خدمات دولت الکترونیک به دو دسته کلی تقسیم می‌گردد که عبارتند از: (۱) کیفیت عملکرد فنی و (۲) کیفیت عملکرد خدمات [3]. کیفیت عملکرد فنی به ابعاد فنی پشتیبانی‌کننده از ارائه خدمات در وبسایت‌های دولتی مربوط می‌شود و شامل چهار ویژگی زیر است:

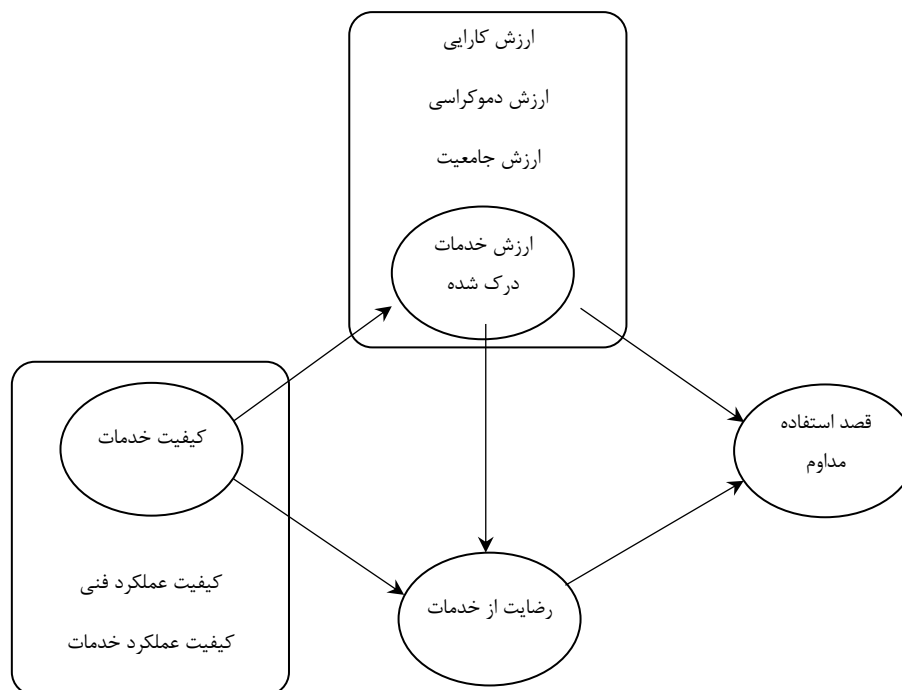
- **کیفیت سیستم:** کیفیت سیستم به چیدمان کاربرپسند از ویژگی‌های فیزیکی وبسایت‌های دولتی، مانند قابلیت استفاده، طراحی وبسایت، قابلیت ناوبری و ماژول‌های عملیاتی اشاره دارد [5].

- **قابلیت اطمینان.** قابلیت اطمینان به معنای میزانی است که تمام عملکردهای خدمات به طور معمول و پیوسته عمل می‌کنند و مشکلاتی که به وجود می‌آیند به موقع حل می‌شوند [6]. این ارزیابی شهروندان از عملکرد وب سایت دولتی در ارائه صحیح و به موقع خدمات مورد نیاز آنها را منعکس می‌کند [7].
- **امنیت.** امنیت را می‌توان به عنوان میزانی تعریف کرد که یک وبسایت دولتی از خود در برابر نفوذ و حمله توسط افراد غیرمجاز محافظت می‌کند [8].
- **دسترسی.** دسترسی را می‌توان به عنوان درجه‌ای توصیف کرد که توابع خدمات در وبسایتهای دولتی برای شهروندانی با محدودیت های فیزیکی متنوع و ظرفیت های مختلف فناوری اطلاعات در دسترس هستند [9].
- کیفیت عملکرد خدمات به ارائه آنچه شهروندان از خدمات عمومی آنلاین نیاز دارند مربوط می‌شود و شامل چهار ویژگی زیر است:
- **کیفیت اطلاعات.** کیفیت اطلاعات توانایی وبسایت دولتی برای ارائه اطلاعات به موقع، دقیق، جامع، مختصر و مرتبط با نیازهای شهروندان را توصیف می‌کند [7].
- **قابلیت سرویس دهی.** قابلیت خدمات نشان می‌دهد که تا چه حد یک وبسایت دولتی محتوایی را ارائه می‌کند که نیازهای شهروندان را از طریق کمک به آنها در دستیابی به اهداف مورد نظر برآورده می‌کند. قابلیت خدمات، ارزیابی مثبت کاربران از کیفیت خدمات در کسب درآمد حیاتی است [10].
- **تعامل.** تعامل برای ارزیابی اینکه وبسایتهای دولتی چقدر شهروندان را در امور عمومی مشارکت می‌دهند و با ارائه ابزارها و فرصت‌های مختلف برای ارتباطات بین دولت و شهروندان، منافع عمومی را ارتقا می‌دهند، استفاده می‌شود. برای دولت‌های سراسر جهان، توانمندسازی شهروندان و تقویت دموکراسی دو دلیل عمده برای توسعه دولت الکترونیک است [11].
- پاسخگویی. سرعت پاسخگویی به سرعت عمل یک وبسایت دولتی در پاسخ به پیشنهادات، نظرات و خواسته‌های شهروندان اشاره دارد [12].
- ۲.۲. **ارزش خدمات:** ملاک انتخاب ارباب رجوع است و مقایسه‌ای است که افراد بین هزینه‌های پرداختی در مقابل فواید دریافتی انجام می‌دهند [13]. به عبارتی، موازنه بین کیفیت خدمت درک‌شده و هزینه پرداختی برای خدمت، مشخص‌کننده ارزش خدمت درک‌شده است [14].
- در این تحقیق مسائل مربوط به خدمات را تحت چارچوب مکانیسم خلق ارزش عمومی پیشنهاد شده توسط مور [15]، با تمرکز بر سه عامل تعیین کننده ارزش: کارایی، دموکراسی و فراگیر بودن بررسی می‌گردد.
- **کارایی.** کارایی به درک شهروندان از پتانسیل سیستم دولت الکترونیک برای صرفه جویی در هزینه، زمان و تلاش در ارائه خدمات عمومی اشاره دارد. شهروندان با توجه به مخارج عمومی انتظار کارآمدی دارند. بنابراین، کارایی جزء ضروری ارزش خدماتی است که شهروندان از استفاده از سیستم دولت الکترونیک به دست می‌آورند [15].
- **دموکراسی.** دموکراسی به برداشت شهروندان مبنی بر اینکه سیستم های دولت الکترونیکی مردم را توانمند می‌کند، اشاره دارد. با پشتیبانی از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیشرفته، شهروندان می‌توانند با دولت خود ارتباط برقرار کرده و به شیوه ای راحت تر و آسان تر در امور عمومی شرکت کنند [16].
- **جامعیت.** جامعیت به درک شهروندان از اینکه سیستم دولت الکترونیکی دسترسی به خدمات عمومی را بهبود می‌بخشد و برابری در دریافت خدمات را افزایش می‌دهد اشاره دارد [17].
- ۳.۲. **رضایت از خدمات:** فورنل [18]. رضایت را ارزیابی همه جانبه فرایند خرید و تجربه مصرف از عملکرد خدمت هدف، در مقایسه با انتظارات قبل خرید در طی زمان تعریف کرده است. به عبارتی، رضایت از خدمات یعنی احساس یا نگرش وی نسبت به خدمت، پس از این که مصرف شد [19].
- ۴.۲. **قصد استفاده مداوم:** طبق نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده، قصد رفتاری به معنای تمایل فرد برای انجام واقعی یک رفتار در آینده است. بر همین اساس، قصد شهروندان برای استفاده مداوم از خدمات نیز به معنای تمایل آنها برای ادامه دریافت خدمات در آینده می‌باشد. قصد استفاده مداوم از خدمات نتیجه کیفیت خدمات، ارزش خدمات و رضایت از خدمات می‌باشد [3].

۳- تبیین مدل مفهومی و فرضیه ها

چارچوب مفهومی این تحقیق شامل کیفیت خدمات، ارزش خدمات و رضایت است که ریشه در تئوری زنجیره ارزش و نظریه تدوام IS [20] دارد. این نظریه‌ها عنوان می‌کنند که پیشایندها و پیامدهای کیفیت خدمات وبسایت دولت الکترونیک و مکانیسم تأثیرگذار ارزش خدمات درک‌شده بر رابطه بین کیفیت خدمات و قصد استفاده مستمر اثرگذارند. و همچنین، تأثیرات مشترک کیفیت خدمات، ارزش خدمات و رضایت را بر قصد استفاده مستمر لحاظ می‌کنند. در مدل مفهومی تحقیق حاضر (شکل ۱)، پیکان‌ها روابط علی بین کیفیت خدمات دولت الکترونیک، ارزش درک شده، و قصد استفاده مستمر و همچنین روابط متقابل بین کیفیت

خدمات، ارزش درک شده و رضایت را نشان می‌دهند. این مدل متغیرهای اصلی مدل زنجیره خدمات-ارزش-وفاداری و نظریه تدویم IS را داراست. همانطور که در مدل مذکور نشان داده شده است کیفیت کلی خدمات باعث ایجاد ارزش کلی خدمات می‌گردد که ارزش کلی خدمات هم به نوبه خود در سه سطح وجود دارد (ارزش کارایی، ارزش دموکراسی، و ارزش جامعیت) و هر دوی این سازه‌ها (کیفیت کلی خدمات و ارزش کلی خدمات) بر رضایت اثر می‌گذارند و در نهایت ارزش کلی خدمات و رضایت پس از استفاده بر قصد استفاده مداوم شهروندان تأثیر می‌گذارد. لذا براساس این مدل، تأثیر کیفیت خدمات بر روی قصد استفاده مداوم از خدمات شهرداری الکترونیک با میانجی‌گری ارزش خدمات درک شده و رضایت از خدمات بررسی می‌گردد.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق (بر اساس لی و شانگ، ۲۰۲۰)

بر اساس مدل فوق فرضیه‌های تحقیق نیز به صورت زیر تدوین شده‌اند:

۱. کیفیت خدمات درک شده بر ارزش خدمات شهرداری هوشمند تأثیر معنادار دارد.
۲. کیفیت خدمات درک شده بر رضایت از خدمات شهرداری هوشمند تأثیر معنادار دارد.
۳. ارزش خدمات درک شده بر رضایت از خدمات شهرداری هوشمند تأثیر معنادار دارد.
۴. ارزش خدمات درک شده بر قصد استفاده مداوم از خدمات شهرداری هوشمند تأثیر معنادار دارد.
۵. رضایت از خدمات بر قصد استفاده مداوم از خدمات شهرداری هوشمند تأثیر معنادار دارد.
۶. کیفیت خدمات درک شده با میانجی‌گری ارزش خدمات و رضایت از خدمات بر قصد استفاده مداوم از خدمات شهرداری هوشمند تأثیر معنادار دارد.

۴- روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش از حیث هدف، کاربردی و از لحاظ اجرا، توصیفی-پیمایشی می‌باشد؛ چراکه به منظور توصیف روابط بین متغیرها با داده‌های حاصل از نظرسنجی انجام گرفته است. پیمایش نیز یک روش تحقیق است که فراتر از یک تکنیک مشخص برای جمع‌آوری داده‌ها بوده و هدف آن می‌تواند توصیفی، اکتشافی، و یا تبیینی باشد. جامعه آماری مورد مطالعه شهروندان شهر مشهد هستند که از خدمات و سامانه الکترونیکی شهرداری مشهد در منطقه ۱۲ که اولین شهرداری الکترونیک در شهر می‌باشد، استفاده کرده‌اند. بنابراین، قلمرو جغرافیایی تحقیق محدود به شهر مشهد است، با توجه به نامشخص بودن حجم جامعه، تعداد اعضای نمونه با مراجعه به جدول مورگان ۳۸۴ نفر به دست آمد. نمونه‌گیری در این تحقیق به صورت غیر تصادفی است و اعضای نمونه آماری براساس روش دردسترس انتخاب شده‌اند. طبقه دسترسی به افراد نیز ایجاد شبکه پاسخ‌گویان با پرس‌وجو از شهروندان و افراد واجد شرایط پاسخگویی در منطقه ۱۲ شهرداری مشهد بود. برای جمع‌آوری داده‌های میدانی به منظور آزمودن فرضیه‌های تحقیق نیز از پرسشنامه استاندارد بهره گرفته شده است. به عبارتی، برای سنجش همه

متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های برگرفته از مطالعات معتبر خارجی استفاده شد. پرسشنامه کلی در برگیرنده همه متغیرها ابتدا به فارسی ترجمه گردید، و سپس با بررسی خبرگان مدیریت و اساتید راهنما و مشاور، روایی صوری-محتوایی آن مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت و پس از گردآوری داده‌ها، با انجام تکنیک تحلیل عاملی تأییدی روایی سازه‌ای آن بررسی شد و مورد تأیید قرار گرفت. کیفیت خدمات شهرداری هوشمند با ۱۲ سؤال از پرسشنامه لی و شانگ (۲۰۲۰) اندازه‌گیری شد، که سهم هریک از مؤلفه‌های عملکرد فنی و عملکرد خدمات ۶ سؤال بود. ارزش خدمات با پرسشنامه ۹ سؤالی برگرفته از لی و شانگ (۲۰۲۰) اندازه‌گیری شد و هریک از مؤلفه‌های کارایی، دموکراسی و جامعیت سه سؤال داشتند. رضایت از خدمات یک متغیر تک‌بعدی بود و با ۳ سؤال از پرسشنامه لی و شانگ (۲۰۲۰) مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. قصد استفاده مداوم نیز به صورت تک‌بعدی و با پرسشنامه‌ای ۳ سؤالی برگرفته از همان تحقیق سنجیده شد. لازم به ذکر است که سؤالات تمام مقیاس‌های پرسشنامه با استفاده از طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای مورد اندازه‌گیری قرار گرفته‌اند.

جدول ۱- شرح چگونگی بررسی و اندازه‌گیری متغیرها

متغیر	تعداد مؤلفه	تعداد سؤال	شماره سؤال	منبع
کیفیت خدمات شهرداری هوشمند	۲	۱۲	۱-۱۲	لی و شانگ (۲۰۲۰)
ارزش خدمات	۳	۹	۱۳-۲۱	
رضایت از خدمات	۱	۳	۲۲-۲۴	
قصد استفاده مداوم	۱	۳	۲۵-۲۷	

برای بررسی اندازه اثر متغیرها بر یکدیگر و آزمون فرضیه‌های تحقیق حاضر که به نوعی معناداری روابط مثبت بین متغیرها را فرض کرده‌اند، از ضریب رگرسیونی استفاده شده است. در این تحقیق، برای برآورد این ضرایب رگرسیونی تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری بروی داده‌هایی که از پیمایش به دست آمده است پیاده شد. تمام فرضیه‌های تحقیق با استفاده از ضرایب اثر استاندارد شده و اعداد معناداری خروجی نرم‌افزار مورد آزمون قرار گرفتند. به‌طور خلاصه، در این تحقیق به‌منظور توصیف آماری داده‌ها (شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و تهیه جدول و نمودارها) و بررسی پایایی پرسشنامه از نرم‌افزار SPSS استفاده شده و به‌منظور بررسی روایی پرسشنامه و آزمون فرضیه‌های تحقیق نرم‌افزار AMOS مورد استفاده قرار گرفته است.

۵- نتایج آزمون فرضیه‌ها

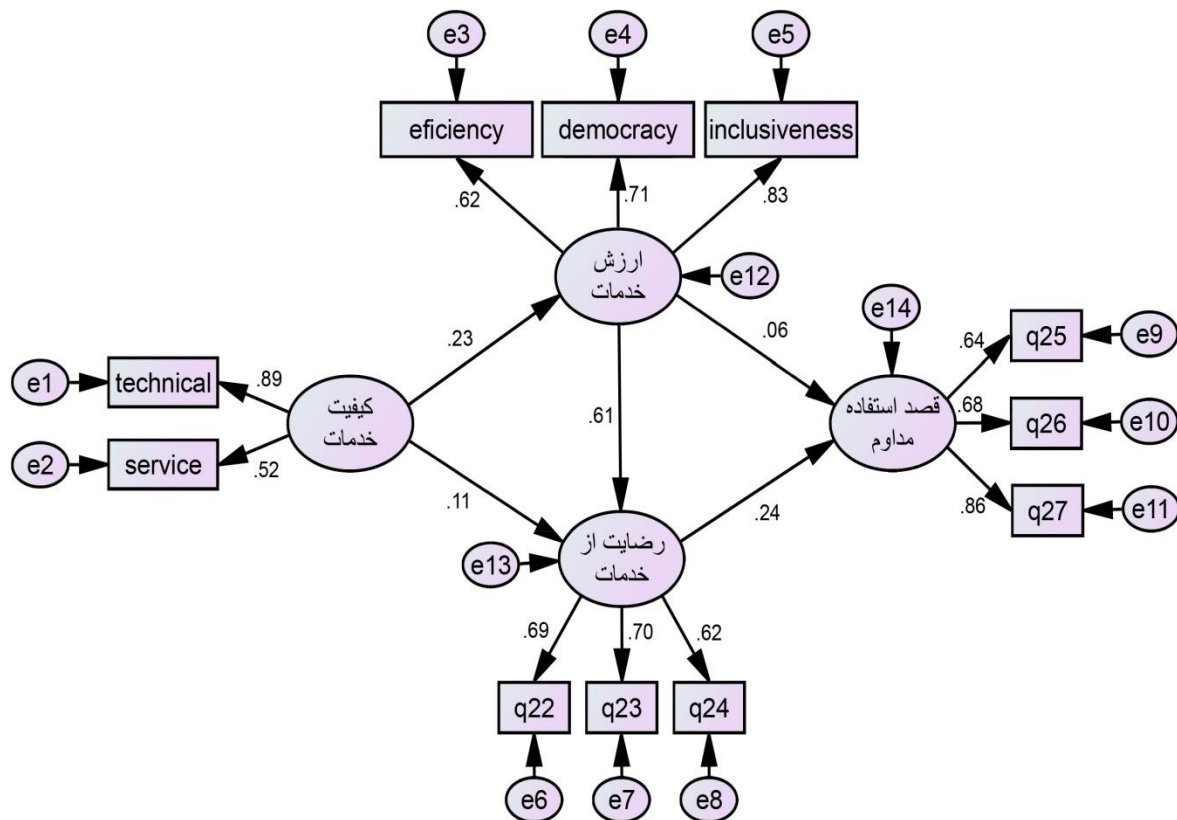
فرضیه‌های تحقیق با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری کوواریانس‌محور به روش حداکثر درست‌نمایی در نرم‌افزار آموس مورد بررسی قرار گرفته‌اند؛ چراکه متغیرهای تحقیق نرمال بودند و حجم نمونه آماری تحقیق نیز بزرگ بود. در ادامه، مدل ساختاری تحقیق به همراه رویه‌های بررسی اعتبار این مدل و آزمون فرضیه‌های تحقیق شرح داده شده است. به عبارتی، ابتدا باید اعتبار خود مدل برآورد شده محرز شود، تا سپس بر اساس پارامترهای درون مدل بتوان فرضیه‌های تحقیق را آزمود.

جدول ۲- بررسی برازندگی مدل برآورد شده

نام شاخص	نماد	مقدار قابل قبول	مقدار ایده‌آل	مقدار تحقیق
درجه آزادی	(df)	-	-	۳۹
کای اسکوتر	(χ^2)	-	-	۶۷/۴۷۶
کای اسکوتر هنجار شده	(df/ χ^2)	$3df < \chi^2 \leq 5df$	$0 \leq \chi^2 \leq 3df$	۱/۷۳۰
شاخص نیکویی برازش	(GFI)	$.80 \leq GFI < .90$	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	۰/۹۷۰
شاخص برازش تطبیقی	(CFI)	$.80 \leq GFI < .90$	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	۰/۹۷۳
ریشه میانگین مربعات باقیمانده	(RMR)	$0.05 \leq RMR \leq .10$	$0 \leq RMR < .05$	۰/۰۳۲
ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد	(RMSEA)	$0.05 \leq RMR \leq .08$	$0 \leq RMR < .05$	۰/۰۴۴

همان‌طور که در جدول مذکور مشاهده می‌شود مقدار شاخص کای اسکوتر هنجار شده ۱/۷ بوده که چون کوچکتر از ۳ است ایده‌آل می‌باشد. شاخص‌های نیکویی برازش و برازش تطبیقی هر دو برابر با ۰/۹۷ هستند که از حد بحرانی ۰/۹۰ بزرگتر است. مقدار شاخص‌های ریشه میانگین مربعات باقیمانده و ریشه میانگین مربعات خطای برآورد نیز به ترتیب ۰/۰۳ و ۰/۰۴ بود که از حد بحرانی ۰/۱۰ کوچکتر هستند. بنابراین مناسب بودن مدل ساختاری تحقیق از نظر برازندگی به

داده‌های گردآوری شده مورد تأیید قرار می‌گیرد و می‌توان با استناد به این مدل به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخت. به عبارتی، با محرز شدن اعتبار مدل می‌توان ضرایب درون مدل را تفسیر نموده و فرضیه‌ها را آزمون کرد.



شکل ۲- مدل ساختاری تحقیق

۱.۵. آزمون فرضیه‌ها:

با توجه به ضرایب خروجی این مدل، به جز دو مورد از فرضیه‌ها، سایر فرضیه‌ها تأیید شدند. به طور مشخص، کیفیت خدمات به طور مستقیم بر رضایت از خدمات اثرگذار نبود، و ارزش خدمات نیز بر قصد استفاده مداوم اثر مستقیم نداشت. بر این اساس، کیفیت خدمات درک شده از مسیر متغیرهای ارزش خدمات و رضایت از خدمات بر قصد استفاده مداوم از خدمات هوشمند شهرداری مشهد اثرگذار بوده است. خلاصه نتایج تحقیق در جدول شماره زیر نشان داده شده است.

جدول ۳- نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	رابطه	ضریب اثر	سطح معناداری	نتیجه
۱	کیفیت خدمات درک شده ← ارزش خدمات	۰/۲۳	۰/۰۰۱	تأیید فرضیه
۲	کیفیت خدمات درک شده ← رضایت از خدمات	۰/۱۱	۰/۰۸۰	رد فرضیه
۳	ارزش خدمات ← رضایت از خدمات	۰/۶۱	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
۴	ارزش خدمات ← قصد استفاده مداوم	۰/۰۶	۰/۵۱۵	رد فرضیه
۵	رضایت از خدمات ← قصد استفاده مداوم	۰/۲۴	۰/۰۲۱	تأیید فرضیه
۶	کیفیت خدمات ← ارزش خدمات ← رضایت از خدمات ← قصد استفاده مداوم	۰/۰۵	۰/۰۳۹	تأیید فرضیه

۶- نتیجه گیری

در این قسمت، در مورد نتایج تحقیق بحث شده است. از آنجا که مدل تحقیق نشان‌دهنده مسیرهای مختلف غیرمستقیم برای اثرگذاری کیفیت خدمات بر قصد استفاده مداوم است، محورهای مختلف بحث نیز پیرامون همین موارد است. از اینرو، در ادامه در سه قسمت مختلف نتایج تحقیق مورد بحث قرار گرفته است.

۱.۶. بحث در مورد اثرات کیفیت خدمات درک‌شده

نتایج مدلسازی معادلات ساختاری نشان داد که در جامعه آماری مورد بررسی یعنی کاربران خدمات هوشمند شهرداری مشهد، کیفیت خدمات با ضریب $0/23$ ارزش خدمات را افزایش می‌دهد و ضریب اثرگذاری آن بر رضایت از خدمات نیز $0/11$ است. بر اساس این نتیجه، در حضور متغیر ارزش خدمات، کیفیت خدمات به‌طور مستقیم بر رضایت از خدمات اثرگذار نیست و با ضریب غیرمستقیم $0/14$ بر آن تأثیر می‌گذارد. به‌طور کلی از نتایج این قسمت می‌توان نتیجه گرفت ادراک شهروندان مشهودی از ارزش خدمات الکترونیکی شهرداری، متغیری است که مقدم بر رضایت از خدمات می‌باشد؛ به این معنا که کیفیت خدمات الکترونیکی شهرداری باید ابتدا بر ایجاد حس ارزشمندی در شهروندان متمرکز شود تا بتواند رضایت آنها از خدمات را افزایش دهد. بر این اساس، نتیجه می‌شود که باکیفیت بودن این نوع خدمات از نظر فنی (مانند سهولت استفاده از پورتال هوشمند شهرداری) و از جنبه غیرفنی (مانند ارائه اطلاعات دقیق در پورتال هوشمند شهرداری) می‌تواند ادراک شهروندان از ارزشمندی خدمات الکترونیکی شهرداری را افزایش دهد. سپس هنگامی که شهروندان این خدمات را یک روش کارآمد، عادلانه و دردسترس درک کنند رضایت آنها از خدمات نیز متعاقباً افزایش می‌یابد.

۲.۶. بحث در مورد اثرات ارزش و رضایت از خدمات

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که رضایت از خدمات با ضریب $0/24$ بر قصد استفاده مداوم از خدمات الکترونیکی اثرگذار است و ارزش خدمات نیز از مسیر رضایت از خدمات بر قصد تداوم استفاده اثر می‌گذارد. به عبارتی، اثر مستقیم ارزش خدمات بر قصد استفاده مداوم معنادار نبود ولی به واسطه رضایت از خدمات بر آن تأثیر گذاشت؛ چراکه ارزش خدمات خود با ضریب $0/61$ بر رضایت از خدمات تأثیر داشته است. بنابراین، هر دو متغیر ارزش خدمات و رضایت از خدمات بر قصد استفاده مداوم اثرگذارند.

مرور نتایج تحقیق در این رابطه ویبان مطالعات مشابه و سازگار نشان داد که در بسترهای مطالعاتی مختلف (مانند شهرداری‌های مختلف در کشورهای مختلف) بین ارزش خدمات و رضایت از خدمات با قصد استفاده مداوم رابطه وجود دارد. البته برخی مطالعات نیز مشخص کرده‌اند که ارزش خدمات به واسطه رضایت کاربران بر قصد استفاده مدام اثر می‌گذارد. به هر صورت، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که هرچه شهروندان مشهودی خدمات شهرداری‌ها را از نظر کارایی، جامعیت و برابری اجتماعی با ارزش‌تر بدانند رضایت آنها از خدمات پورتال الکترونیکی شهرداری افزایش می‌یابد. به علاوه، رضایت شهروندان از برآوردن کامل نیازهایشان باعث می‌شود که تمایل آنها برای تداوم استفاده از این خدمات افزایش یابد.

۳.۶. بحث در مورد اثر کیفیت خدمات بر قصد استفاده مداوم

این قسمت از بحث به‌طور عمومی در برگیرنده اثر کیفیت خدمات درک‌شده بر قصد استفاده مداوم از خدمات است و به نوعی در برگیرنده دو قسمت قبل نیز می‌باشد. نتایج تحقیق حاضر در این رابطه نشان داد که کیفیت خدمات از مسیر میانجی‌گری همزمان دو متغیر ارزش خدمات و رضایت از خدمات بر قصد تداوم استفاده اثر می‌گذارد. به عبارتی، چون اثر کیفیت خدمات بر رضایت از خدمات و نیز اثر ارزش خدمات بر قصد استفاده مداوم غیرمعنادار شد، مسیر میانجی‌گری متوالی ارزش خدمات و رضایت از خدمات باز شده است. با این وجود، مجموعه این نتایج در ادامه با مطالعاتی که به‌طور کلی اثر (مستقیم یا غیرمستقیم) کیفیت خدمات بر قصد تداوم استفاده را بررسی کرده باشند مقایسه شده است.

به‌طور کلی، می‌توان عنوان کرد که مطابق با نظریه‌های موجود مانند «نظریه پذیرش فناوری» تحقیق حاضر تأثیر کیفیت خدمات درک‌شده بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیکی را تأیید کرده است. به عنوان مثال، یکی از شاخص‌های «کیفیت عملکرد فنی» در تحقیق حاضر سهولت درک‌شده خدمات بود که در این نظریه نیز به عنوان یکی از پیشایندهای قصد استفاده از خدمات در نظر گرفته شده است. همانطور که عنوان شد، نتایج تحقیق حاضر تأثیر کیفیت خدمات بر قصد استفاده مداوم را از مسیر ارزش خدمات-رضایت از خدمات تأیید کرد. به این معنا که در حضور متغیر «ارزش خدمات» کیفیت خدمات درک‌شده بر رضایت از خدمات اثرگذار نبود، و در حضور متغیر «رضایت از خدمات» نیز متغیر ارزش خدمات بر قصد استفاده اثرگذار نبود. براساس نتایج کلی تحقیق و مدل مذکور، ادراک شهروندان مشهودی از کیفیت خدمات الکترونیکی شهرداری صرفاً از همین مسیر واحد تأثیر معناداری بر قصد تداوم استفاده از خدمات پورتال الکترونیکی شهرداری مشهود داشته است.

منابع

- [1] ستوده آرانی، حسین. ع. غفاری، نرگس. و حسن‌زاده، نسیم. (۱۳۹۴). تأثیر مولفه های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان). فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، ۱(۱)، ۲۳۷-۲۰۷.
- [2] جعفری، حمیدرضا، یعقوبی، نورمحمد. و سالارزایی، امیرحمزه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۷(۲۴)، ۱۷۴-۱۵۳.
- [3] 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.
- [4] Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- [5] Omar, K., Scheepers, H., & Stockdale, R. (2011, August). eGovernment service quality assessed through the public value lens. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 431-440). Springer, Berlin, Heidelberg
- [6] Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009, August -item). A multiple scale for assessing e-government service quality. In *International conference on electronic government* (pp. 163-175). Springer, Berlin, Heidelberg
- [7] Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109
- [8] 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*, 77-109.
- [9] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2006). Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. *Information & Management*, 43(6), 767-777
- [10] Hu, G., Pan, W., Lin, H., Kang, K., & Best, M. L. (2014). Study on the framework of e-government services capability: An empirical investigation. *Social Science Computer Review*, 32(1), 56-73
- [11] Glassey, O., & Glassey, O. F. (2005). A proximity indicator for e-government: The smallest number of clicks. *Journal of e-Government*, 1(4), 5-20.
- [12] Baker, D. L. (2009). Advancing e-government performance in the United States through enhanced usability benchmarks. *Government Information Quarterly*, 26(1), 82-88.
- [13] رمضانزاده، رضا. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، با میانجی‌گری ارزش‌آفرینی برای مشتریان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی بینالود.
- [14] فرج‌نژاد، ف. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر کیفیت درک شده و ارزش درک شده بر تبلیغات دهان به دهان در رستوران‌های شهر گرگان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، مؤسسه آموزش عالی گلستان.
- [15] Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press.
- [16] Amoretti, F. (2007). International organizations ICTs policies: e-democracy and e-government for political development. *Review of policy research*, 24(4), 331-344
- [17] Hornung, H., & Baranauskas, M. C. C. (2011). Towards a design rationale for inclusive eGovernment services. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 7(3), 1-20
- [18] Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal Of Marketing*, 56(1): 621.
- [19] Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty?. *The Journal of Marketing*, 63(1): 33-44.
- [20] Parasuraman, A. , & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: a research agenda. *Journal of the academy of marketing science*, 28(1), 168-174.