

## بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان

حمیدرضا جعفری  
دکتر نورمحمد یعقوبی\*\*  
دکتر امیرحمزه سالارزایی\*\*\*

### چکیده

در موفقیت سازمان‌های خدماتی، «کیفیت خدمات» به عنوان یک اهرم راهبردی، نقش ویژه‌ای دارد و افزایش توانایی سازمان جهت ارائه خدمات به صورتی کارآمد را برای مراجعه‌کنندگان به دنبال دارد. از طرفی با پیشرفت فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، سازمان‌ها خدمات خود را به صورت الکترونیکی ارائه می‌کنند. از جمله این سازمان‌ها، قوه قضاییه می‌باشد که با اجرای طرح خدمات الکترونیک قضایی، تغییرات مهمی را در شروع دعاوی در دادگستری‌ها به وجود آورده است. این پژوهش در صدد است تا با توجه به اهمیت رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات الکترونیکی، به تجزیه و تحلیل تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی در ایجاد رضایت در شهروندان بپردازد. جامعه آماری پژوهش، شهروندان شهر تهران بوده که از بین این افراد، ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شده است. برای بررسی ابعاد متغیرهای مورد مطالعه از آزمون تی استودنت، جهت سنجش روایی سازه از روش تحلیل عاملی تاییدی و برای آزمون فرضیه‌های پژوهشی از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. 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.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت خدمات الکترونیک، رضایتمندی شهروندان، دفاتر الکترونیک قضایی، سامانه الکترونیک قضایی

\* نویسنده مسئول- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه سیستان و بلوچستان jafari.itm@pgs.usb.ac.ir

\*\* دانشیار دانشگاه سیستان و بلوچستان

\*\*\* دانشیار دانشگاه سیستان و بلوچستان

## مقدمه

در عصر حاضر، رویکرد سازمان‌های دولتی به مقولات کارایی و اثربخشی دچار یک دگرگونی بنیادی و اساسی شده است. رویکردهای جدید بر خلاف رویکردهای سنتی، شاخص‌های مختلفی را که به طور عمده غیرمالی هستند مورد توجه قرار داده‌اند. در نظام اداری و اجرایی کشورها، سلامت اداری و رضایت مردم از دستگاه‌های دولتی، یکی از معیارها و شاخص‌های اصلی تحول نظام اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی تلقی می‌شود. بنابراین مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده 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 (خاکی و نژاد/یرانی، ۱۳۸۶). یکی از تغییرات اساسی جامعه امروز، ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات است که منافع زیادی را به همراه دارد. مزایای غیرقابل انکار فناوری اطلاعات در افزایش دقت و سرعت جریان امور، افزایش کیفیت جهانی، کاهش هزینه‌ها و رضایت بیشتر شهروندان، باعث شده سازمان‌ها به سرعت به استقرار و استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطی روی آورند. هم‌چنین ورود فناوری اطلاعات در حوزه قضایی، محیط دادرسی را تغییر داده است که از آن به عنوان دادرسی الکترونیکی نام برده می‌شود. منظور از دادرسی الکترونیکی، بهره‌برداری از ابزارها و روش‌های الکترونیکی ارتباطی و اطلاعاتی برای طرح دعوی در دادگاه و انجام فرایند دادرسی از تسلیم دادخواست و شکواییه و ابلاغ اوراق قضایی تا رسیدگی به دعوی و دلایل و صدور رای و اجرای آن است (زرکلام، ۱۳۹۱).

در اجرای بند ۶ سیاست‌های کلی قضایی پنج ساله ابلاغی ۱۳۸۸/۹/۱ و بند ج ماده ۴۸ قانون برنامه پنجم توسعه کشور و تبصره بند ج ماده ۱۱ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، مصوب ۱۳۹۰ و در راستای رفع اطاله دادرسی، تسریع در امور جاری محاکم و پیشگیری از وقوع جرم، خدمات قضایی در فضای مجازی ارائه می‌گردد (آئین‌نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی، ۱۳۹۱). طرح خدمات الکترونیکی قضایی عنوان طرحی است که به موجب آن ثبت و شروع برخی دعاوی به دفاتر اسناد رسمی با عنوان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سپرده شده است. مراجعه کنندگان می‌توانند از طریق درگاه (پورتال) خدمات الکترونیک قضایی کلیه مراحل دادرسی، از قبیل ارائه و پیگیری دادخواست، ارائه و پیگیری شکواییه، ارائه لایحه، ارائه مدارک و مستندات، اطلاع‌رسانی

پرونده و غیره را انجام دهند و جهت تصدیق این مستندات به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه کنند. بنابراین تغییرات مهمی در شروع دعاوی در دادگستری به وجود آمده است.

با توجه به موارد ذکر شده و افزایش حجم درخواست‌ها مبنی بر انجام امور توسط سامانه و دفاتر الکترونیک قضایی و تغییر رویکرد سازمان‌ها نسبت به رضایتمندی شهروندان و همچنین کمبود پژوهشی مرتبط در زمینه خدمات الکترونیک قضایی، این پژوهش تمرکز خود را بر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی و تأثیر آن بر رضایتمندی شهروندان معطوف نموده است. این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سوال هست که عوامل کیفیت خدمات الکترونیک قضایی موثر بر رضایتمندی شهروندان کدامند؟ بدین منظور پس از بررسی ادبیات تحقیق مربوط به کیفیت خدمات، متغیرهای تحقیق استخراج و مورد بررسی قرار گرفت. سپس پرسشنامه‌ای در این خصوص تهیه و در اختیار جامعه آماری قرار گرفت. بعد از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، فرضیه‌های پژوهش با استفاده از معادلات ساختاری و به کمک نرم افزار لیزرل مورد آزمون قرار گرفت.

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

کیفیت ادراک شده شکلی از یک نگرش است که مرتبط با رضایت و نتیجه مقایسه بین انتظارات با ادراکات از عملکرد می‌باشد (حسینی هاشم‌زاده، ۱۳۸۸). کیفیت در سازمان‌های خدماتی در طی فرایند ارائه خدمت و در تقابل بین مشتری و ارائه دهنده خدمت رخ می‌دهد. مدیریت کیفیت خدمات به دلیل ویژگی‌های متمایز خدمت، چالشی اساسی برای موسسات ارائه‌دهنده خدمات به شمار می‌رود، چرا که سرمایه‌گذاری‌های سنگین و حجم بالای فعالیت‌های سازمان تحت تاثیر کیفیت پایین خدمات، می‌تواند اثربخشی خود را از دست بدهد. کیفیت خدمات، افزایش توانایی سازمان جهت ارائه خدمات به صورتی کارآمد را برای مراجعه‌کنندگان به دنبال دارد، چرا که سازمان در می‌یابد که متقاضیان چه خواسته‌ها و نیازهایی دارند، لذا از خدمات غیرضروری کاسته و یا آنها را حذف می‌نماید (حمیدی‌زاد، ۱۳۸۹).

کیفیت یک پدیده تک بعدی نیست بلکه پدیده‌ای چند بعدی است. بنابراین رسیدن به کیفیت خدمات یا کیفیت محصول، بدون شناسایی جنبه‌های مهم کیفیت ممکن

نمی‌باشد. در این بخش عوامل تعیین‌کننده عمومی کیفیت خدمات به طور خلاصه در جدول شماره ۱ آورده شده است.

جدول ۱: عوامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات

ابعاد مورد استفاده	مدل کیفیت خدمات
۱- کیفیت فنی ستاده: به کیفیت فنی یا ستاده واقعی از مواجهه ی خدمت بعد از اینکه خدمت ارائه شده مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، اشاره دارد. ۲- کیفیت عملیاتی مواجهه ی خدمت: به تعامل بین ارائه کننده و دریافت کننده ی خدمت اشاره دارد و اغلب به شیوه ای ذهنی ادراک می‌شود. ۳- تصویر ذهنی شرکت: این بعد به ادراکات مشتری از سازمان خدماتی مربوط می‌شود.	مدل گرونروز (به نقل از سیدجوادی و کیماسی، ۱۳۸۴)
۱- کیفیت فیزیکی: محصولات یا حمایت‌هایی که از محصولات و خدمات به عمل می‌آید. ۲- کیفیت تعاملی: به رابطه و تعامل بین مشتری با ارائه دهنده خدمت اشاره دارد. ۳- کیفیت سازمانی: به ادراکات مشتری از سازمان خدماتی مربوط می‌شود.	مدل لهتین و لهتین (به نقل از فیض و رجبی، ۱۳۸۷)
۱- عوامل محسوس: شامل امکانات فیزیکی، تجهیزات و ظاهر شخصی کارکنان ۲- قابلیت اطمینان: توانایی انجام خدمات به صورت دقیق و آنگونه که وعده داده شده ۳- پاسخگویی: تمایل به پذیرش کمک به مشتریان و ارائه خدمات به آنها در اسرع وقت ۴- تضمین و اعتبار: دانش و حسن نیت کارکنان و توانایی آنها برای جلب اعتماد و درستکاری ۵- همدلی: مراقبت و توجه منحصر به فردی که شرکت برای مشتریان فراهم می‌کند.	مدل پاراسورامان (به نقل از سیدجوادی و کیماسی، ۱۳۸۴)
دسترسی، زیباشناسی، ادب و خدمتگزاری/سودمندی، موجود بودن، توجه، پاکیزگی/آراستگی، راحتی، تعهد، ارتباطات، صلابت و شایستگی، ادب و تواضع، انعطاف پذیری، دوستی، قابلیت عملکردی، یکپارچگی، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، امنیت.	مدل جانتسون (به نقل از سرلک و همکاران، ۱۳۸۶)

به تازگی با رشد روز افزون اینترنت، استفاده از خدمات الکترونیکی در دنیا بسیار باب شده است. از نظر راست و کانن، خدمات الکترونیک به معنی ارائه خدمات بر روی شبکه‌های الکترونیکی مانند اینترنت می‌باشد، که در برگیرنده خدمات فراهم شده توسط سازمان‌های خدماتی و تولیدکنندگان کالا- که موفقیت‌شان به کیفیت خدمات فراهم شده توسط آنها بستگی دارد- می‌باشد (Rust and Kannan, 2002). از نظر سالون و فلورس، خدمات الکترونیکی چیزی بیش از انجام یک سفارش، پاسخگویی به سوالات و پست الکترونیکی است. در واقع خدمات الکترونیکی باعث می‌شود مشتریان تجربه متفاوتی از جریان تعاملی اطلاعات پیدا کنند. اینکه اطلاعات چگونه ادراک و مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد و اینکه مشتریان به چه اطلاعاتی نیاز دارند و یا انتظار دریافت چه اطلاعاتی را

دارند نقش مهمی در کیفیت اطلاعات فرایند خدمات الکترونیکی ایفا می‌کنند (Salaun and Flores, 2001).

از آنجا که کیفیت خدمات الکترونیکی بر روی رضایت مشتری و عملکرد سازمان‌ها تأثیر بسزایی دارد، درباره ابعاد، معیارها و ویژگی‌های آن مطالعات زیادی انجام شده است. مطالعات صورت گرفته در زمینه ارزیابی خدمات الکترونیکی، عمدتاً به دنبال یافتن عواملی هستند که بر روی کیفیت خدمات الکترونیک تأثیر گذارند. حاصل اینگونه مطالعات، ارائه مدل‌هایی است که محققین بوسیله آن‌ها و براساس اهداف مطالعاتی خود به ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک می‌پردازند. در جدول شماره ۲ برخی از شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیک به صورت خلاصه آورده شده است.

جدول ۲: شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیک

شاخص	ابعاد مورد استفاده
ای- سروکوال <sup>۱</sup> (Zeithaml and et al, 2002)	کارایی، اجرا، قابلیت اطمینان، حریم شخصی، پاسخگویی، جبران، تماس.
سایت کوال <sup>۲</sup> (Yoo and Donth, 2001)	سهولت استفاده، زیبایی طراحی، زمان انجام فرایند، امنیت.
وب کوال تی- ام <sup>۳</sup> (Loiacono and et al, 2002)	تناسب اطلاعات با وظیفه، تعامل پذیری، اعتماد، پاسخگویی، طراحی، قابلیت درک مستقیم، جاذبه بصری، نوآورانه بودن، جاذبه احساسی، ارتباطات منسجم، فرایندهای کاری، جایگزینی متداوم.
ای کوال <sup>۴</sup> (Barnes and Vidjen, 2007)	۱- قابلیت استفاده: سهولت یادگیری، سهولت استفاده، برقراری ارتباط شفاف با سایت، سهولت گردش در وب سایت، ظاهر جذاب، تناسب طراحی با نوع سایت، انتقال حس شایستگی، ایجاد تجربه مثبت ۲- کیفیت اطلاعات: دقتی بودن اطلاعات، قابلیت اتکای اطلاعات، بهنگام بودن اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات، سهولت در فهم اطلاعات، میزان تفصیل اطلاعات، قالب مناسب اطلاعات ۳- کیفیت تعامل: وجهه عمومی وب سایت، امنیت انجام تراکنش، امنیت اطلاعات شخصی افراد، قابلیت شخصی سازی، ارتباط وب سایت با کاربران، تسهیل ارتباط با سازمان، صداقت

- 1-E-SERVQUAL  
2 -SITEQUAL  
3 -WEBQUAL-TM  
4 -EQUAL

۱- طراحی وب سایت (درب‌گیرنده مشخصه های مربوط به طراحی، شخصی سازی و انتخاب محصول است) ۲- قابلیت اطمینان/اجرا (نمایش صحیح محصول، تحویل به موقع، و سفارشات صحیح و دقیق است) ۳- امنیت/حریم شخصی (احساس امن بودن و اعتماد به سایت است) ۴- خدمات مشتری (ایجاد نمودن علاقه در حل مشکلات، ایجاد میل در کارکنان در کمک به مشتری، و پاسخ سریع به درخواست ها)	ای- تیل <sup>۱</sup> (Wolfenbarger and Gilly, 2003)
کارایی، اجرا، دسترس پذیری، حریم شخصی، پاسخگویی، جبران، تماس	ای- اس- کوال <sup>۲</sup> (Parasuraman and et al, 2005)

در طی چهار دهه گذشته، رضایت یکی از مهمترین موضوعات تئوریک همانند موضوعات کاربردی برای اکثر بازاریاب‌ها و محققین بوده است. تعاریف متعددی از رضایت وجود دارد که همه آنها، به ضرورت وجود هدفی که مصرف کننده می‌خواهد به آن دست یابد، اشاره می‌کنند (رحیم‌نیا و همکاران، ۱۳۹۱). امروزه در عصر جهانی شدن، پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییراتی که در ارزش‌ها، فرهنگ‌ها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملت‌ها ایجاد شده، بر فرایند تحولات اداری تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان سبب شده است که تحول از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. در واقع پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایتمندی را برای آنان فراهم سازند (Lois and Bitner, 1995). رضایتمندی مراجعان یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت رسانی در سازمان‌های دولتی است.

مفهوم رضایت الکترونیکی بیانگر میزان رضایت مشتری از پشتیبانی برای دریافت و ارسال سفارشات کالا یا خدمات، خدمات پس از فروش برای کالا یا خدمات، کیفیت مطالب وب سایت، سرعت وب سایت، قابلیت اعتماد به وب سایت، سهولت استفاده از وب سایت، امنیت مالی و حفظ اسرار شخصی می‌باشد. همچنین شاخص‌هایی از جمله تعامل با وب

1 -E-TAIL

2 -E-S-QUAL

سایت، کیفیت درک شده از خدمات وب سایت و ارزش درک شده از عوامل موثر در جلب رضایت مشتری می‌باشد (سید تقوی و جمال آباد، ۱۳۹۰).

در جدول شماره ۳ به تعدادی از پژوهش‌های انجام شده محققان در داخل و خارج از کشور اشاره شده است:

### جدول ۳: پیشینه تجربی پژوهش

نام پژوهشگر	موضوع پژوهش	نتایج پژوهش
زاهدی و بی‌نیا (۱۳۸۷)	سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در شرکت قطارهای مسافری رجاء	رضایت کاربران در سه بعد قابلیت استفاده، کیفیت اطلاعات، تعامل خدمات و بسیاری از شاخص‌های ابعاد ذکر شده، بالاست.
پورحیدری و همکاران (۱۳۸۹)	بررسی کیفیت خدمات شرکت مخابرات استان کرمان	بین انتظارات مشتریان و عملکرد شرکت در رابطه با ابعاد شش گانه کیفیت خدمات (اطمینان، مسئولیت پذیری، ضمانت، همدلی، ابعاد و ظواهر فیزیکی، و راحتی در دسترسی) اختلاف معناداری وجود دارد.
ساجدی فر و همکاران (۱۳۹۱)	بررسی و تحلیل تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک در نگهداشت مشتریان آنی شرکت های کارگزاری شهر تهران	در شرکت‌های کارگزاری، کیفیت خدمات الکترونیک (شامل کارایی، دسترسی به سیستم، قابلیت اطمینان، امنیت/ حریم خصوصی، و کیفیت محتوای اطلاعاتی) اثر مثبت و معناداری بر رضایت مشتریان دارد.
امیرخانی و عاصی (۱۳۹۲)	سنجش عوامل موثر بر کیفیت خدمات الکترونیک در بازار سرمایه	چهار بعد قابلیت دسترسی، تحقق تعهدات، امنیت و اعتماد از ۸ بعد کیفیت خدمات الکترونیک در سطح نامطلوبی قرار گرفته اند.
Carlson and o'casa (2010)	بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات الکترونیک، رضایت، نگرش‌ها و رفتارهای وب سایت های خدمات الکترونیک	کیفیت خدمات الکترونیکی تأثیر مثبتی بر رضایت مصرف کننده، نگرش مصرف کننده به سمت وب سایت و همچنین بر نیت رفتاری آنها دارد.
Beheshti and et al (2012)	ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت مشتریان آنلاین خدمات بانکداری اینترنتی	ارتباط مثبتی بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان آنلاین وجود دارد. همچنین امنیت/ اعتماد، زیبایی شناسی سایت و سهولت استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی، اثرات مثبتی بر رضایت مشتریان آنلاین دارند.
Papadomichelaki and et al (2013)	ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک با بکارگیری فرایند تحلیل سلسله مراتبی	«قابلیت اطمینان» به عنوان مهمترین معیار کیفیت خدمات دولت الکترونیک و پس از آن به ترتیب «پشتیبانی از کاربر»، «اعتماد»، «کارایی» با اهمیت شناخته شدند.

### مدل مفهومی پژوهش

شکل شماره ۱ مدل مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد. فرایند خدمات الکترونیک قضایی، دو مرحله‌ای می‌باشد. بدین صورت که شهروندان ابتدا درخواست خود را در سامانه الکترونیک قضایی ثبت می‌کنند و سپس جهت تایید مستندات و مدارک، به دفاتر الکترونیک قضایی مراجعه می‌نمایند، لذا مدل مفهومی پژوهش از دو منظر به رضایتمندی شهروندان نگریسته است. منظر اول کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک و منظر دوم کیفیت خدمات سامانه الکترونیک می‌باشد. همان‌گونه که در این شکل نشان داده شده است کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی به همراه کیفیت خدمات سامانه الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان تاثیر می‌گذارند.

### ابعاد مربوط به کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی

عوامل فیزیکی و ملموس<sup>۱</sup>: ابعاد فیزیکی شامل تسهیلات و تجهیزات موجود و ظاهر پرسنل خدماتی است و اینکه تسهیلات و تجهیزات و سایر ابزارهای ارتباطی قابل رویت باشند (قلاوندی و دیگران، ۱۳۹۱).

قابلیت اطمینان<sup>۲</sup>: به معنی توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل اطمینان است به طوری که انتظارات مشتری تأمین شود. در واقع قابلیت اطمینان، عمل به تعهدات است، یعنی اگر سازمان خدماتی در زمینه زمان ارائه، شیوه و هزینه خدمات، وعده‌هایی می‌دهد، باید به آن عمل کند (قلاوندی و دیگران، ۱۳۹۱).

پاسخگویی<sup>۳</sup>: توانایی پاسخگویی به خواسته‌های مشتری در حداقل زمان می‌باشد (Johnston, 1997).

تضمین خدمات<sup>۴</sup>: قابلیت اعتماد، درستکاری، امانت‌داری، برخورد رازدارانه با تقاضاهای مشتریان، دور بودن از مخاطره و ریسک تعریف می‌شود. به عبارت دیگر، بعد تضمین خدمات، دانش و حسن نیت کارکنان و توانایی آن‌ها برای جلب اعتماد و درستکاری را شامل می‌شود (پورحیدری و همکاران، ۱۳۸۹).

1 -Tangible

2 -Reliability

3 -Responsiveness

4 -Assurance



راحتی در دسترسی<sup>۱</sup>: قابلیت دستیابی فیزیکی به محل ارائه خدمت، شامل سهولت یافتن راه‌های روشن و واضح پیرامون محیط ارائه خدمت تعریف می‌شود (پورحیدری و همکاران، ۱۳۸۹).

### ابعاد مربوط به کیفیت خدمات سامانه الکترونیک قضایی

طراحی وب سایت<sup>۲</sup>: کیفیت طراحی وب سایت برای کاربر آنلاین از آن جهت اهمیت دارد که رابطی بین کاربران و سازمان محسوب می‌شود. طراحی وب سایت شامل عملکرد فنی وب سایت و ظاهر وب سایت می‌باشد (Sukasame, 2010).

قابلیت اطمینان: قابلیت اطمینان اشاره می‌کند به درجه ای که خدمتی که توسط وب سایت ارائه می‌شود تا چه حد مطابق با زمان وعده داده شده، می‌باشد، مانند پست الکترونیکی یا تماس با مشتری و غیره (Sukasame, 2010).

پاسخگویی: کاربر آنلاین از سازمان انتظار دارد تا بدون تاخیر به سوالاتشان جواب دهند. جواب سریع به کاربران کمک خواهد کرد تا سریعتر تصمیم‌گیری کنند، پاسخ سوالات خود را بیابند و مشکلاتشان حل شود (Yang and Jun, 2002).

امنیت و محرمانگی<sup>۳</sup>: امنیت و محرمانگی نشان دهنده سطح امنیت و محافظت از اطلاعات شخصی شهروندان توسط وب سایت می‌باشد. یکی از اصلی‌ترین موانع برای توسعه محیط آنلاین، فقدان اعتماد می‌باشد که توسط نقص امنیت و محرمانگی تحریک می‌شود (Wolfenbarger, 2003).

اطلاعات<sup>۴</sup>: اطلاعات ارائه شده توسط وب سایت باید به نحو مطلوب دقیق، و درک آن آسان باشد تا کاربران بررسی کنند که چه کاری می‌خواهند انجام دهند. در محیط آنلاین، اطلاعات بسیار عامل مهمی برای کاربران در تصمیم‌گیری‌هایشان می‌باشد. (Li and Suomi, 2009).

سهولت استفاده<sup>۵</sup>: سهولت استفاده به درجه سهولت استفاده از وب سایت و امکانات جستجوی اطلاعات اشاره می‌کند. بعد سهولت استفاده یکی از مهمترین ابعادی است که بر رضایت و رفتار مشتریان تأثیر می‌گذارد (Yoo and Donthu, 2001).

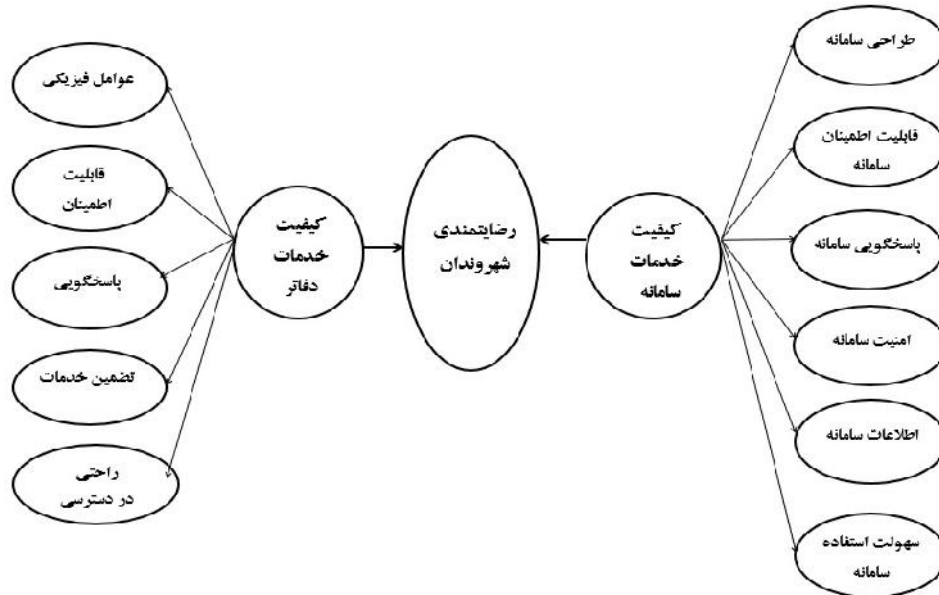
1 -Convenience

2 -Web site design

3 -Security / privacy

4 -Information

5- Easy to use



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه‌های پژوهش

**فرضیه اصلی ۱:** کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارند.

- فرضیه فرعی ۱-۱: عوامل فیزیکی و ملموس، اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
 فرضیه فرعی ۱-۲: قابلیت اطمینان، اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
 فرضیه فرعی ۱-۳: پاسخگویی، اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
 فرضیه فرعی ۱-۴: تضمین خدمات، اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
 فرضیه فرعی ۱-۵: راحتی در دسترسی، اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.

**فرضیه اصلی ۲:** کیفیت خدمات سامانه الکترونیک قضایی اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارند.

- فرضیه فرعی ۲-۱: طراحی سامانه اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
 فرضیه فرعی ۲-۲: قابلیت اطمینان سامانه اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
 فرضیه فرعی ۲-۳: پاسخگویی سامانه اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
 فرضیه فرعی ۲-۴: امنیت سامانه اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.

فرضیه فرعی ۵-۲: کیفیت اطلاعات سامانه اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.  
فرضیه فرعی ۶-۲: سهولت استفاده سامانه اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد.

### روش شناسی پژوهش

در پژوهش حاضر، از آنجا که هدف تعیین رابطه «کیفیت خدمات الکترونیک» و «رضایتمندی شهروندان» است، از نظر هدف، کاربردی و بر اساس چگونگی به دست آوردن داده های مورد نظر در زمره پژوهش های توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه شهروندان شهر تهران که حداقل یک بار از خدمات الکترونیک قضایی استفاده نموده اند تشکیل می دهند. حجم نمونه، با استفاده از فرمول کوکران، ۴۰۰ نفر به دست آمد. روش نمونه گیری تصادفی مرحله ای است که در مرحله اول به صورت تصادفی ساده دفاتر الکترونیک قضایی انتخاب شدند و در مرحله دوم با مراجعه تصادفی به این دفاتر در زمان های مختلف پرسشنامه پژوهش در اختیار شهروندان قرار داده شد. با توزیع ۴۰۰ پرسشنامه در بین شهروندان در پایان ۳۷۵ پرسشنامه جمع آوری و تحلیل شد.

### ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش، ابتدا با بررسی دقیق منابع کتابخانه ای، مقالات و کتب مربوط به کیفیت خدمات، ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات که بر رضایت موثر هستند، بررسی شدند. سپس ابعادی که در تحقیقات پیشین بر رضایت مشتری تأثیرگذار شناخته شده بودند، لیست شده و برای بررسی های بیشتر، مطالعاتی در زمینه هر یک از آنها صورت گرفت. در ادامه با بهره گیری از نظرات خبرگان و اساتید دانشگاهی رشته های مدیریت، فناوری اطلاعات و حقوق، برخی از ابعاد و شاخص ها از لیست حذف شده و متغیرهای تحقیق شناسایی شدند. پس از مشخص شدن لیست نهایی متغیرها، با بررسی های مجدد در منابع اطلاعاتی، پرسشنامه های محققان در تحقیقات پیشین برای تمامی متغیرها مورد بررسی قرار گرفت و بر اساس حوزه مربوطه (خدمات الکترونیک قضایی) مورد اصلاح قرار گرفتند. برای تعیین روایی یا اعتبار پرسشنامه از دو روش استفاده شد:

**الف) روایی محتوا:** برای تعیین روایی محتوایی، نمونه پرسشنامه در اختیار اساتید مدیریت، حقوق و فناوری اطلاعات قرار گرفت که در رابطه با میزان درستی و شفافیت سوالات پرسشنامه، اظهار نظر نمایند.

ب)روایی سازه: برای تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۴ ارائه شده است. نتایج مدل‌های اندازه گیری پژوهش نشان داد، مدل اندازه گیری آنها مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است.

جدول ۴: نتایج مدل اندازه گیری متغیرهای تحقیق (تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم)

مقدار RMSEA	نسبت کای- دو بر درجه آزادی	درجه آزادی	مقدار کای- دو	شامل متغیرها	نام مدل اندازه گیری
۰/۰۷۱	۲/۸۸	۱۶۰	۴۶۱/۲۳	ابعاد کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی	مدل اندازه گیری متغیرهای مستقل مرتبه اول
۰/۰۶۲	۲/۴۳	۱۳۷	۳۳۳/۹۵	ابعاد کیفیت خدمات سامانه الکترونیک قضایی	
۰/۰۷۰	۲/۸۳	۱۶۵	۴۶۷/۲۵	کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و ابعاد آن	مدل اندازه گیری متغیرهای مستقل مرتبه دوم
۰/۰۶۹	۲/۷۷	۱۴۶	۴۰۵/۴۸	کیفیت خدمات سامانه الکترونیک قضایی و ابعاد آن	
۰/۰۷۰	۲/۸۳	۲	۵/۶۶	رضایتمندی شهروندان	مدل اندازه گیری متغیر وابسته مرتبه اول

برای سنجش پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج آلفای کرونباخ برای هر یک از مولفه‌های مورد سنجش در جدول شماره ۵ آورده شده است. همانگونه که اطلاعات ارائه شده در جدول نیز نشان می‌دهد، نتایج آلفای کرونباخ حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه است.

جدول ۵: ضرایب پایایی ابزار گردآوری داده ها

تعداد سوال	آلفای کرونباخ	ابعاد پژوهش	
۴	۰/۸۶۶	عوامل فیزیکی (TANG)	کیفیت خدمات دفاتر (SQ)
۵	۰/۸۹۱	قابلیت اطمینان (RELI)	
۴	۰/۷۲۴	پاسخگویی (RES)	
۴	۰/۸۴۰	تضمین و اعتبار (ASSUR)	
۳	۰/۸۰۸	راحتی در دسترسی (CONV)	
۴	۰/۸۶۱	طرای وب سایت (WEBDES)	کیفیت خدمات سامانه (ESQ)
۳	۰/۸۴۷	قابلیت اطمینان (WEBRELI)	
۳	۰/۷۶۷	پاسخگویی (WEBRES)	
۴	۰/۷۸۳	امنیت و محرمانگی (WEBSEC)	
۳	۰/۸۳۸	اطلاعات (WEBINF)	
۲	۰/۸۵۷	سهولت استفاده (WEBEASE)	
۴	۰/۸۸۸	رضایت کلی	رضایتمندی شهروندان (SAT)

### تجزیه و تحلیل داده ها

در این پژوهش ابتدا با کمک نرم افزار SPSS و آزمون تی استیودنت، وضعیت متغیرها مورد بررسی قرار گرفت و سپس فرضیات پژوهش به کمک نرم افزار LISREL و مدل‌یابی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفتند.

### بررسی وضعیت متغیرها

در جدول شماره ۶، وضعیت متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای نشان داده شده است.

فرض صفر: وضعیت متغیر در حد مطلوبی نیست. ( $\mu \leq 3$ )

فرض مقابل: وضعیت متغیر در حد مطلوبی است. ( $\mu > 3$ )

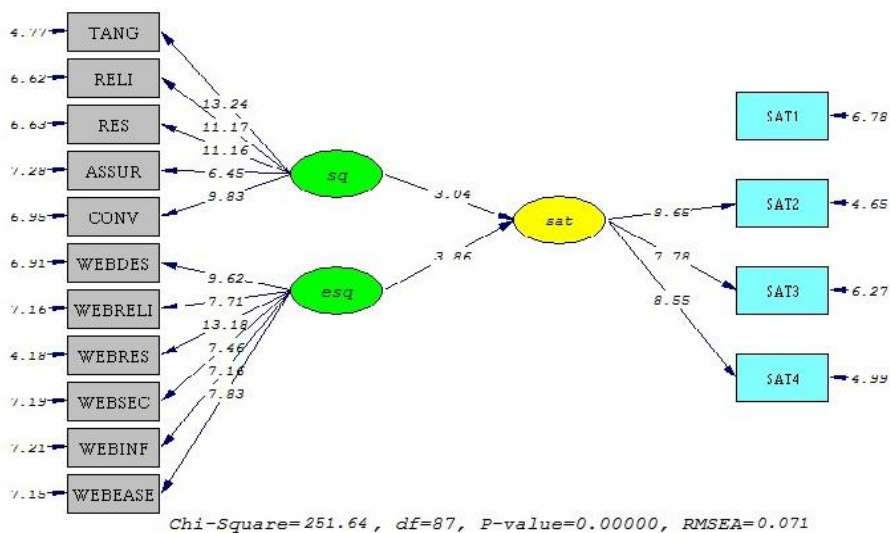
جدول ۶: آزمون تی استیودنت تک نمونه ای

Test value=3							
وضعیت	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی		تفاوت میانگین	عدد معناداری	درجه آزادی	t	متغیرها
	حد بالا	حد پایین					
مطلوب	۰/۷۲۶۹	۰/۵۹۳۱	۰/۶۶۰۰۰	۰/۰۰۰	۳۷۴	۱۹/۴۱۱	عوامل فیزیکی و ملموس
مطلوب	۰/۸۳۶۶	۰/۷۱۷۵	۰/۷۷۰۷	۰/۰۰۰	۳۷۴	۲۵/۶۵۰	قابلیت اطمینان
مطلوب	۰/۷۱۸۴	۰/۵۸۱۶	۰/۶۵۰۰۰	۰/۰۰۰	۳۷۴	۱۸/۶۹۷	پاسخگویی
مطلوب	۰/۸۹۳۵	۰/۷۷۷۱	۰/۸۳۵۳۳	۰/۰۰۰	۳۷۴	۲۸/۲۱۹	تضمین
مطلوب	۰/۶۹۳۴	۰/۵۴۹۳	۰/۶۲۱۳۳	۰/۰۰۰	۳۷۴	۱۶/۹۶۰	راحتی در دسترسی
مطلوب	۰/۸۹۲۱	۰/۷۶۱۲	۰/۸۲۶۶۷	۰/۰۰۰	۳۷۴	۲۴/۸۴۸	طراحی سامانه
مطلوب	۱/۱۰۷۰	۰/۹۶۹۴	۱/۰۳۸۲۲	۰/۰۰۰	۳۷۴	۲۹/۶۶۵	قابلیت اطمینان سامانه
مطلوب	۰/۶۹۶۶	۰/۵۵۳۲	۰/۶۲۴۸۹	۰/۰۰۰	۳۷۴	۱۷/۱۳۳	پاسخگویی سامانه
مطلوب	۰/۸۶۹۹	۰/۷۵۴۱	۰/۸۱۲۰۰	۰/۰۰۰	۳۷۴	۲۷/۶۵۰	امنیت و محرمانگی سامانه
مطلوب	۱/۰۸۰۴	۰/۹۴۶۳	۱/۰۱۳۳۳	۰/۰۰۰	۳۷۴	۲۹/۷۱۰	اطلاعات سامانه
مطلوب	۱/۲۰۳۸	۱/۰۶۸۲	۱/۱۳۶۰۰	۰/۰۰۰	۳۷۴	۳۲/۹۶۴	سهولت استفاده سامانه

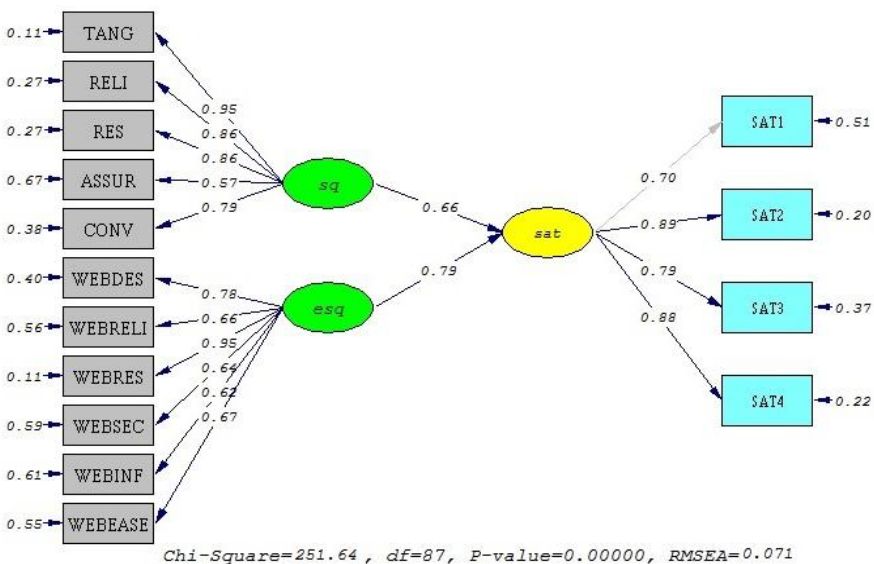
با توجه به اینکه عدد معناداری کلیه متغیرها کمتر از  $0/05$  می‌باشد و حد بالا و پایین نیز هر دو مثبت هستند، فرض مقابل تایید شده، وضعیت متغیرها مناسب است.

### مدل‌یابی معادلات ساختاری

به منظور آزمون فرضیات تحقیق از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. خروجی نرم افزار لیزرل (مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت اعداد معناداری) در اشکال ۲ و ۳ ارائه شده است.



شکل ۲: مدل نهایی جهت بررسی فرضیه های اصلی تحقیق در حالت اعداد



شکل ۳: مدل نهایی جهت بررسی فرضیه های اصلی تحقیق در حالت تخمین استاندارد

مقدار شاخص‌های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است و مقدار نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با  $2/89$  و کوچکتر از مقدار مجاز سه، و مقدار RMSEA برابر با  $0/071$  و کوچکتر از  $0/08$  است. کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک دارای اثر مثبتی به میزان  $0/66$  بر روی رضایتمندی شهروندان و کیفیت خدمات سامانه الکترونیک دارای اثر مثبتی به میزان  $0/79$  روی رضایتمندی شهروندان دارد. بدین معنا که رضایتمندی شهروندان با افزایش کیفیت خدمات دفاتر و سامانه افزایش می‌یابد. شکل شماره ۲ نیز نشان می‌دهد که مقدار تی هر دو متغیر کیفیت خدمات دفاتر و سامانه بالاتر از  $1/96$  می‌باشد و این بدین معناست که اثر هر دو متغیر بر رضایتمندی شهروندان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشد. پس فرضیه‌های اصلی تحقیق تایید می‌شوند.

### بررسی فرضیات فرعی تحقیق

جهت بررسی فرضیات فرعی تحقیق، مدل تحقیق با استفاده از نرم‌افزار لیزرل مورد برازش قرار گرفت بدین صورت که ارتباط هر یک از ابعاد کیفیت خدمات دفاتر و سامانه بر روی رضایتمندی شهروندان مورد آزمون قرار گرفت. به دلیل محدودیت تعداد صفحات از آوردن شکل مدل در حالت تخمین استاندارد و معناداری خودداری می‌شود و فقط به مقادیر تی و ضریب مسیر روابط در قالب جدول ذیل بسنده شده است.

جدول ۷: نتایج برازش مدل مربوط به بررسی فرضیات تحقیق

شماره فرضیه	مسیر	ضریب مسیر	آماره t	معناداری	نتیجه آزمون
۱-۱	عوامل فیزیکی و ملموس ← رضایتمندی شهروندان	۰/۴۲	۳/۱۵	$P < 0/01$	قبول
۱-۲	قابلیت اطمینان ← رضایتمندی شهروندان	۰/۴۴	۳/۶۹	$P < 0/01$	قبول
۱-۳	پاسخگویی ← رضایتمندی شهروندان	۰/۳۶	۲/۹۱	$P < 0/01$	قبول
۱-۴	تضمین ← رضایتمندی شهروندان	۰/۳۱	۲/۵۴	$P < 0/01$	قبول
۱-۵	راحتی در دسترسی ← رضایتمندی شهروندان	۰/۳۴	۲/۸۷	$P < 0/01$	قبول
۲-۱	طراحی سامانه ← رضایتمندی شهروندان	۰/۳۸	۳/۰۴	$P < 0/01$	قبول
۲-۲	قابلیت اطمینان سامانه ← رضایتمندی شهروندان	۰/۵۷	۵/۳۴	$P < 0/01$	قبول
۲-۳	پاسخگویی سامانه ← رضایتمندی شهروندان	۰/۴۰	۳/۲۲	$P < 0/01$	قبول
۲-۴	امنیت و محرمانگی سامانه ← رضایتمندی شهروندان	۰/۴۹	۴/۱۵	$P < 0/01$	قبول
۲-۵	اطلاعات سامانه ← رضایتمندی شهروندان	۰/۵۳	۵/۱۷	$P < 0/01$	قبول
۲-۶	سهولت استفاده ← رضایتمندی شهروندان	۰/۳۹	۳/۰۷	$P < 0/01$	قبول



همانطور که در جدول شماره ۷ نیز آمده است، از آنجایی که تقریباً آماره تی (t) همه ابعاد که به صورت نظری موثر بر رضایتمندی شهروندان شناخته شده بودند، بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشند، بنابراین نتیجه می‌گیریم که ابعاد: عوامل فیزیکی و ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، راحتی در دسترسی، طراحی سامانه، قابلیت اطمینان سامانه، پاسخگویی سامانه، امنیت و محرمانگی سامانه، کیفیت اطلاعات سامانه و سهولت استفاده سامانه دارای تأثیر معنادار بر رضایتمندی شهروندان در سطح اطمینان ۹۵ درصد هستند. بر این اساس و با توجه به ضریب مسیر مثبت مربوط به هر بعد، می‌توان نتیجه گرفت که تأثیر همه ابعاد بر رضایتمندی شهروندان، مثبت می‌باشد. به عبارت دیگر ابعاد مربوط به کیفیت خدمات دفاتر و سامانه الکترونیک قضایی دارای اثر مثبت و معنادار بر رضایتمندی شهروندان هستند. بر اساس جدول بالا می‌توان میزان تأثیر ابعاد مختلف بر رضایتمندی شهروندان را مقایسه کرد. بر این اساس می‌توان گفت قابلیت اطمینان سامانه و کیفیت اطلاعات سامانه، بیشترین تأثیر و تضمین خدمات و راحتی در دسترسی کمترین تأثیر را بر رضایتمندی شهروندان دارند. به عبارتی بهترین پیش‌بینی کننده رضایتمندی شهروندان قابلیت اطمینان سامانه است. پس از آن کیفیت اطلاعات سامانه، امنیت و محرمانگی سامانه و قابلیت اطمینان دفاتر با اختلاف کمی در رتبه‌های بعدی قرار دارند. در نتیجه گیری دیگری می‌توان بیان کرد که در میان ابعاد مربوط به کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک، بعد قابلیت اطمینان و در میان ابعاد مربوط به کیفیت خدمات سامانه الکترونیک بعد قابلیت اطمینان سامانه بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی شهروندان دارند.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج آزمون فرضیه‌های اصلی مدل مفهومی در قالب معادلات ساختاری نشان داد که کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک و کیفیت خدمات سامانه الکترونیک بر روی رضایتمندی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.

همچنین نتایج پژوهش حاصل از آزمون فرضیات فرعی تحقیق نشان داد که هر یک از ابعاد کیفیت خدمات مربوط به دفاتر و سامانه الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان دارای اثر مثبت و معنی‌داری هستند و این بدین معناست که بهبود در هر کدام از ابعاد ذکر شده در پژوهش، منجر به افزایش رضایتمندی شهروندان می‌شود. در این میان بیشترین اثر مربوط به دو بعد قابلیت اطمینان سامانه و اطلاعات سامانه می‌باشد، لذا پیشنهاد می‌شود به

منظور بهبود رضایتمندی شهروندان به ویژگی‌های سامانه الکترونیک قضایی از جمله ارائه اطلاعات صحیح، دقیق و به موقع به هنگام دریافت درخواست‌ها، راه‌اندازی و اجرای درست سامانه و کارکرد صحیح انجام تراکنش‌ها توجه شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که برای تقویت و بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی درک شده، بیشتر از طریق قابلیت اطمینان و امنیت و محرمانگی سامانه اقدام شود. برای بهبود و تقویت دسترسی به سیستم و قابلیت اطمینان، سامانه خدمات الکترونیک قضایی باید به گونه‌ای طراحی گردد که دسترسی به آن همیشه امکان پذیر باشد، به درستی راه‌اندازی و اجرا شود، هنگام انجام تراکنش‌ها از کار نیفتد و صفحات سایت پس از ورود اطلاعات، مسدود نشود، به دقت درخواست‌ها را دریافت کند و انجام فرایند پرداخت در سامانه بدون خطا صورت گیرد. همچنین سامانه باید خدمات خود را به همان صورتی که وعده داده است، ارائه دهد و در صورت رخ دادن مشکل در استفاده از خدمات الکترونیک، آن را به سرعت حل و فصل نماید.

تشخیص نحوه ارزیابی کیفیت خدمات توسط شهروندان و کسب اطمینان از وجود امکانات لازم جهت انجام دقیق وظایف در راستای جلب رضایت شهروندان از دیگر وظایفی است که سازمان آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه به عنوان متولی طرح خدمات الکترونیک قضایی باید به آن توجه داشته باشد. نتایج این پژوهش می‌تواند در طراحی بهتر سامانه و توسعه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی جهت ارائه خدمات به شهروندان مورد استفاده قرار گیرد. همچنین ارزیابی مستمر کیفیت خدمات می‌تواند به کسب اطمینان از کاهش نقطه ضعف، کاهش شکاف‌های موجود و بهبود قضاوت شهروندان از کیفیت خدمات کمک کند. پژوهش حاضر می‌تواند مبنایی برای ارزیابی‌های بعدی باشد. از این طریق می‌توان کارایی برنامه‌ها و تلاش‌های انجام شده جهت بهبود کیفیت خدمات را مورد ارزیابی قرار داده و تصمیمات لازم اتخاذ شود.

یکی از موارد مهمی که نتایج یک پژوهش علمی را برجسته‌تر می‌کند، مقایسه و مقابله آن با پژوهش‌های مشابه است؛ و از آنجا که تاکنون پژوهشی در خصوص خدمات الکترونیک قضایی در داخل و خارج انجام نشده است لذا امکان مقابله و مقایسه نتایج از محققان گرفته شده است که این یکی از محدودیت‌های مهم این پژوهش به شمار می‌رود. همچنین در این پژوهش، کیفیت خدمات الکترونیک قضایی و تاثیر آن بر رضایتمندی شهروندان را مورد بررسی قرار گرفته است و سایر عواملی که باعث رضایتمندی شهروندان از خدمات الکترونیک قضایی می‌شود را پوشش نمی‌دهد، لذا برای غلبه بر این محدودیت به

پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود این عوامل را مورد بررسی قرار دهند. از آنجا که در صورت اثربخش نبودن طرح خدمات الکترونیک قضایی، سرمایه‌گذاری در حوزه مورد نظر بی نتیجه است و باعث تحمیل هزینه‌های گزاف به دستگاه قضایی می‌شود، لذا پیشنهاد می‌شود تا در تحقیقات آتی عوامل کلیدی موثر بر اثربخشی خدمات الکترونیک قضایی مورد بررسی قرار گیرد.

## منابع و مأخذ

- ۱- آئین نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی، قوه قضائیه جمهوری اسلامی ایران، (۱۳۹۱)
- ۲- احمدی زاد، آرمان. (۱۳۸۹)، کیفیت خدمات مراکز بهداشتی درمانی تحت پوشش بنیاد شهید و امور ایثارگران شهر تهران، پایان نامه دکترا، دانشگاه شهید بهشتی
- ۳- امیرخانی، امیرحسین؛ عاصی، مهرداد. (۱۳۹۲)، سنجش و اندازه‌گیری عوامل موثر بر کیفیت خدمات الکترونیک در بازار سرمایه، فصلنامه بورس اوراق بهادار، دوره ۶، شماره ۲۴، ص ۱۳۸-۱۲۱
- ۴- پورحیدری، امید؛ خاکساری، محمد؛ دوست محمدی، محمد. (۱۳۸۹)، بررسی کیفیت خدمات شرکت مخابرات استان کرمان از ابعاد مختلف در راستای حفظ و جذب مشتریان. نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۲، شماره ۴، ص ۱۸-۳.
- ۵- حسینی هاشم‌زاده، داوود. (۱۳۸۸)، بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان بانک صنعت و معدن. نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۲، ص ۸۲-۶۳.
- ۶- خاکی، غلامرضا و نژاد ایرانی، حاجعلی، (۱۳۸۶)، بررسی مقایسه‌ای عوامل موثر بر عملکرد سازمان‌های دولتی در استان‌های (الف) و (ب) و آرایه الگویی برای بهبود عملکرد آنها) با تاکید بر طرح تکریم و رضایتمندی ارباب رجوع، فصلنامه اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران، شماره ۷۵، ص ۹۱-۱۰۹
- ۷- رحیم‌نیا، فریبرز؛ هرندی، عطاله؛ فاطمی، زهرا، (۱۳۹۱)، تأثیر کیفیت رابطه با مشتری بر کیفیت ادراک شده و وفاداری مشتریان مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره کلان شهر مشهد، مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۵، شماره ۱۷، ص ۱۰۱-۸۳
- ۸- زاهدی، شمس‌السادات؛ بی‌نیاز، جواد، (۱۳۸۷)، سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در شرکت قطارهای مسافری رجا. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۱، شماره ۱، ص ۸۲-۶۵
- ۹- زرکلام، ستار، (۱۳۹۱)، دادرسی‌های الکترونیکی؛ ضرورت‌ها، الزامات و چالش‌ها، مجله آموزه‌های حقوق کیفری دانشگاه علوم اسلامی رضوی، سال دوم، شماره ۳، ص ۱۵۰-۱۲۹
- ۱۰- ساجدی فر، علی اصغر. اسفیدانی، محمد رحیم. حسنقلی‌پور، طهمورث، (۱۳۹۱) بررسی و تحلیل تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک در نگهداشت مشتریان آنی شرکت‌های کارگزاری شهر تهران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال هفتم، شماره ۲۵، ص ۴۶-۲۳

- ۱۱-سرلک، محمدعلی؛ ابوالحسنی، اصغر؛ وزیر زنجانی، حمیدرضا؛ آخوندی، علیرضا. (۱۳۸۶)، شناسایی ابعاد کیفیت خدمات در صنعت لیزینگ خودرو (مطالعه موردی). مجله بررسی‌های بازرگانی شماره ۲۵، صص ۱۰۶-۱۲۱
- ۱۲-سیدجوادین، سیدرضا و مسعودکیماسی. (۱۳۸۴). مدیریت کیفیت خدمات، انتشارات نگاه دانش
- ۱۳- سید نقوی، میرعلی؛ شکیبا جمال‌آباد، غدیر، (۱۳۹۰). الگوی شناسایی عوامل موثر بر فرایند شکل‌گیری وفاداری مشتریان فروشگاه‌های الکترونیکی. مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره دوازدهم، ص ۹۵-۱۱۰
- ۱۴- فیض، داوود؛ رجبی میاندره، ابراهیم، (۱۳۸۷)، بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان بانک‌های خصوصی از دیدگاه مشتریان (مطالعه موردی: شهر گرگان). نشریه پژوهش‌های مدیریت دوره ۱، شماره ۲، صص ۱-۱۲
- ۱۵- قلاوندی حسن، بهشتی راد رقیه، قلعه ای علی رضا، (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، دوره ۲۵ شماره ۳، صص ۴۹-۶۶
- 16-Barnes, S.J., Vidgen, T.R.(2007). An Integrative Approach to the Assessment of ECommerce Quality, *Journal of Electronic Commerce*, 3(3), 114-127
- 17-Beheshti Zavareh, F and et al.(2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on ECustomer Satisfaction in Internet Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 40 , 441 – 445
- 18-Carlson, F, O’Cass,A.(2010). Exploring the relationships between e-service quality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven e-service web sites. *Journal of Services Marketing*, 24(2), 112– 127
- 19-Johnston, R (1997). Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: importance and effect; *International Journal of Bank Marketing*, 15(4), 111-116
- 20-Li, H and Suomi, R.(2009). A Proposed Scale for Measuring E-service Quality. *International Journal of u- and e-Service, Science and Technology*, 2 (1)
- 21-Lois, M and Bitner, M.(1995) The Role of Employee Effort in Satisfaction with Services transactions, *Journal of Business Research*, 32(3),239-252

- 22-Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Malhorta, A.(2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233
- 23-Papadomichelaki, X , Koutsouris, V, Konstantinidis, D, entzas, G.(2013). An Analytic Hierarchy Process for the valuation of E-Government Service Quality. *International Journal of Electronic Government Research*, 9(1), 19-44
- 24-Rust, R.T, and Kannan, P.K. (2002). *E-Service: New Directions in Theory and Practice*. ME Sharpe, Armonk. New York, NY
- 25-Salaun, Y. and Flores, K. (2001), "Information quality: Meeting the needs of the consumer", *International Journal of Information Management*, 21(1), 21-38
- 26-Sukasame, N, (2010). The Development of e-Service in Thai Government", *BU Academic Review*, 3. Retrieved from [http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/jan\\_june2004/nittana.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/jan_june2004/nittana.pdf).
- 27-Yang, Z, and Jun, M.(2002) .Consumer perception of e-service quality: From Internet purchaser and non purchaser perspectives. *Journal of Business Strategies*, 19(1), 19-41
- 28-Yoo, B., Donthu, N. (2001). Developing a Scale to Measure Perceived Quality of an Internet Shopping Site (SITEQUAL), *Quarterly Journal Of Electronic Commerce* , 2(1), 31-46
- 29-Wolfinbarger, M., Gilly, M.C.(2003). E-TAILQ: Dimensionalizing, Measuring and Predicting E-Tail Quality. *Journal of Reetailing*, 79(3), 183-198
- 30-Zeithaml, V.A,(2002).Service excellence in electronic channels. *Managing Service Quality*, 12(3), 135-138