

بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت تحول (مورد مطالعه: شرکت آب و فاضلاب استان گیلان)

امیرحسین اکبرپور

کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائمشهر، گروه مدیریت دولتی، قائمشهر، ایران

نام نویسنده مسئول:

امیرحسین اکبرپور

چکیده

هدف از تحقیق حاضر بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت تحول در شرکت آب و فاضلاب استان گیلان می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان آب در استان گیلان می باشد که با توجه به ماهیت جامعه محدود برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردید. نتایج تحقیق تاثیر مثبت امنیت و پاسخگویی بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک از سوی شهروندان را نشان می دهد. همچنین نتایج نشان داد بیشترین ضریب همبستگی بین دو متغیر خدمات الکترونیک و پاسخگویی به مقدار (۰,۷۳۸) که در سطح قوی می باشد. و کمترین ضریب همبستگی بین دو متغیر مدیریت تحول و کارایی به مقدار (۰,۰۴۴) که در سطح ضعیف می باشند. مهمترین یافته های تحقیق عدم تاثیر مثبت انتظار عملکرد با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک و عدم تاثیر مثبت کارایی و قابلیت اعتماد در تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک از سوی شهروندان می باشد.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، کیفیت خدمات، انتظار عملکرد، مدیریت تحول

مقدمه

در سالهای اخیر و با ورود فناوری اطلاعات به فرهنگ عمومی کشور نیاز به درک صحیح و تخصصی نسبت به این مفهوم، ضرورت بیشتری نسبت به گذشته پیدا نموده است. دولت الکترونیک در ایران مجموعه از سیاست ها، استانداردها و راهنمایی هایی است که چگونگی به اشتراک گذاری و یکپارچه سازی اطلاعات و خدمات حوزه های فناوری اطلاعات را در بخش های دولتی و عمومی مشخص می کند. سازمان آب و فاضلاب استان گیلان نیز در راستای این سیاست اقدام به استقرار و استفاده از خدمات الکترونیک نموده است. کلیه خدمات امور مشترکین در صنعت آب و فاضلاب به دو بخش اداری و فنی تقسیم میگردد، که بخش فنی مرتبط با فیزیک انشعاب آب و فاضلاب شامل نصب و خدمات پس از نصب میباشد و بخش اداری شامل تمامی امور اداری مرتبط با درخواستهای مشترک و یا متقاضی آب و فاضلاب میباشد. با این وجود و علیرغم استقرار خدمات متنوع مانند پرداخت اینترنتی قبوض و ثبت نام کنتور اینترنتی و ... در حال حاضر به نظر می رسد تعداد زیادی از شهروندان هنوز از این خدمات بهره لازم را نمی برند.

دولت الکترونیک به طور ساده و جامع به معنای شیوه ای برای دولت ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارایه فرصت های گسترده تر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار را اعطا می کند، به کار رفته است (Goldkuhl, 2011). دولت دیجیتال شامل استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات جهت توانمند ساختن شهروندان، سیاستگذاران، آژانس های دولتی و دیگر سازمان ها به منظور همکاری میان خودشان با همدیگر و انجام فعالیت هایی که موجب حمایت از زندگی مدنی می شود، است (Andersen et al., 2011). برخی از صاحب نظران دولت الکترونیک را بر مبنای دو عامل کارکردهای دولت الکترونیک-کارکرد اقتصادی، کارکرد خدمت رسانی، کارکرد اطلاع رسانی، کارکرد سیاسی- و کاربردهای دولت الکترونیک-ارتباط دولت با شهروند^۱، ارتباط دولت با دولت^۲، ارتباط دولت با شرکت ها^۳ تعریف کرده اند (یعقوبی، ۱۳۹۲).

در واقع می توان گفت حکمرانی الکترونیک سناریویی است که در آن دولت آن کشور، شهروندان، سازمان های تجاری و تمام سازمان های مربوطه باید قادر به انجام تمامی فعالیت های مربوط به خود یا اکثریت فعالیت هایشان با یک تلاش بسیار کم، هزینه پایین و زمان مصرفی کمتر با استفاده از یک وسیله الکترونیکی باشند. سازمان های دولتی در حال ارائه و به اشتراک گذاری خدماتی هستند که مردم مصرف کننده آن خدمات هستند. این تراکنش های معاملاتی باید به درستی و به سرعت انجام شود. برای ایجاد این نوع محیط در کشور لازم است که زیر ساخت ها به خوبی طراحی شده و مردم برای استفاده از این سیستم ترغیب کرد. افراد می توانند به دو دسته تقسیم شوند. دسته اول افراد بخش دولتی هستند که این افراد خدمات را ارائه می دهند و دسته دیگر، افرادی هستند که خدمات را دریافت خواهند کرد مانند دیگر بخش های دولتی، سازمان های تجاری و به طور کلی مردم (Uddin, 2012).

دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به طور مستقیم و بیست و چهار ساعته در همه روزهای هفته به مشتری است. اگر دولت الکترونیک مورد پذیرش و استفاده شهروندان قرار گیرد، مزایای متعددی مانند شفاف سازی و پاسخگویی در جامعه را پدید می آورد. فقط سرمایه گذاری و تأمین امکانات مورد نیاز نمی تواند به برخورداری جامعه از مزایای دولت الکترونیک منجر شود و برای دستیابی به مزایای بالقوه دولت الکترونیک، باید پذیرش آن در جامعه مورد توجه قرار گیرد (الهی و همکاران، ۱۳۸۹).

بنابراین با توجه به ادبیات بیان شده، یکی از جنبه های مهم پذیرش دولت الکترونیک، کیفیت خدمات^۴ می باشد. هدف اصلی دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تغییر ساختار دولت به منظور افزایش دسترسی به خدمات دولتی توسط کاربران و ارتقای کیفیت و کمیت خدمات مذکور است. چنین طرحی فقط با وجود ساختار قوی و همکاری همه بخش های دولت و تأمین ساز و کارهای مناسب، عملی خواهد شد (سرلک و همکاران، ۱۳۹۲). دولت الکترونیک در واقع به کارگیری اطلاعات برای طراحی مجدد فرایندهای کاری به منظور ارائه خدمات دولتی به صورت بهینه و همچنین تسهیل تعامل مردم با دولت است (سرداری، ۱۳۸۸). در صورتی که خدمات دولت الکترونیک توسط کاربران مورد استفاده قرار نگیرد، انجام سرمایه گذاری های جدید در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث اتلاف سرمایه ها و منافع خواهد شد. پذیرش خدمات الکترونیک توسط کاربران، اثربخشی و سودمندی این خدمات را تضمین می کند (Boufeas et al., 2004).

پیشرفت سریع فناوری هایی چون بی سیم، پهنای باند، کارت های هوشمند، انبار داده، داده کاوی و فناوری های عامل، در دسترسی مؤثر و سرویس دهی صحیح به مشتریان هدف کسب و کار مشارکت دارند، انتخاب ها و گزینه های بیشتری هستند و در نهایت مشتریان را در انجام مبادلات با کسب و کارها قدرتمند می سازند. همزمان با پیشرفت تکنولوژی و امکانات، انتظارات مشتری شکل می گیرد و سازمان ها تحت فشار

1. Government to Citizen (G2C)

2. Government to Government (G2G)

3. Business to Anyone (B2A)

4. Service Quality

برای بهبود فرآیندهای کسب و کار خود به منظور توسعه بازارهای جدید و بهبود موقعیت رقابتی شان با استفاده از این تکنولوژی ها می باشند. این تمرکز بر مشتری، انتشار فناوری های مبتنی بر شبکه را به ارمغان می آورد و همچنین به نوبه خود انتقال از اقتصاد کالامحور به خدمات محور را شتاب داده و به دوران خدمات الکترونیک هدایت نموده است (Rust and Kannan, 2003). امروزه، کیفیت محصولات و خدمات دریافت شده توسط مشتریان بسیار پر اهمیت است، و این امر به وظیفه ای برای شرکت ها در عرضه ی محصولات و خدمات با کیفیت در بازار تبدیل شده است. بنابراین، با دقت دنبال کردن انتظارات مشتریان و به فوریت اقدامات ضروری برای برآوردن آن انجام دادن امری واجب است (Cirpin and Sarica, 2014).

مفهوم خدمات الکترونیک به طور فزاینده ای، توسط هم پژوهشگران و هم دست اندرکاران به عنوان یکی از عوامل تعیین کننده کلیدی موفقیت در تجارت الکترونیک به رسمیت شناخته شده است (Santos, 2003). خدمات الکترونیک، از جنبه های مهم و متعددی نسبت به خدمات سنتی متفاوت می باشد (Stiakakis and Georgiadis, 2009). از نظر راست^۵ و کانن (۲۰۰۳) خدمات الکترونیک به معنای ارائه خدمات بر روی شبکه های الکترونیکی مانند اینترنت می باشد، که دربرگیرنده خدمات فراهم شده توسط هم سازمان های خدماتی و هم تولیدکنندگان کالا که موفقیت شان به کیفیت خدمات فراهم شده توسط آن ها بستگی دارد می باشد (Rust and Kannan, 2003). از سویی (Boyer et al., 2002)، خدمات الکترونیک را دربرگیرنده همه خدمات متقابل که بر روی اینترنت با استفاده از تکنولوژی های ارتباط از راه دور، اطلاعاتی و چند رسانه ای، ارائه می شود، تعریف می کنند. هدف خدمات الکترونیک، تقویت روابط تأمین کننده خدمات با مشتریان می باشد (De Ruyter et al., 2001).

از سویی درک مزیت و سودمندی استفاده از خدمات الکترونیک توسط مشتریان بسیار حائز اهمیت می باشد. انتظار عملکرد^۶ به باوری اشاره دارد که استفاده از خدمات الکترونیکی و اینترنتی به کاربران و مشتریان کمک خواهد کرد فوایدی از قبیل سودمندی، بهره وری، و صرفه جویی در زمان به عنوان نتیجه دسترس پذیری و سفارشی سازی اطلاعات بدست آورند (Burke, 1997; Srinivansan et al., 2002). در واقع، سفارشی سازی موجب حذف مقدار اطلاعات و خدمات مفراط مورد نیاز می شود (Srinivansan et al., 2002)، و علاقه کاربران به جستجوی سایت را بیشتر می کند (Ansari and Mela, 2003). به علت فواید مورد انتظار ادراک شده از استفاده از خدمات اینترنتی، فرض شده است که انتظار عملکرد بر تغییر رفتاری به سمت قصد بیشتر استفاده از خدمات الکترونیکی و اینترنتی موثر است (Tan et al., 2013).

علاوه بر موارد ذکر شده، در این تحقیق نقش میانجی مدیریت تحول^۷ در نظر گرفته می شود که اشاره به تغییر در نگرش مردم برای تمایل به استفاده هر چه بیشتر از خدمات دولت الکترونیک دارد. همانطور که در ده برنامه تحول اداری و استقرار دولت الکترونیک در سند چشم انداز جمهوری اسلامی ایران ذکر شده است که خدمات سازمان ها باید دچار تحول شده و یک ارتباط و تعامل دو سویه دولت با مردم و مردم با دولت ایجاد گردد (منبع: ده برنامه تحول سند چشم انداز نشأت گرفته از متن سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری). با توجه به ادبیات مطرح شده، این تحقیق درصدد آن است که تاثیر ابعاد مختلف کیفیت خدمات و انتظار عملکرد، با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول، در پذیرش و تمایل به استفاده خدمات دولت الکترونیک از سوی مشتریان، در شرکت آب و فاضلاب استان گیلان را بررسی نماید.

چهارچوب نظری تحقیق

یکی از موضوع های مهم در پژوهش های مرتبط با فناوری اطلاعات، شناسایی عواملی است که موجب می شود افراد، فناوری ها و نظام های اطلاعاتی جدید را بپذیرند و آن ها را مورد استفاده قرار دهند. و سطوح بالای شفافیت در دولت الکترونیک موجب اعتماد کاربران را فراهم می آورد (Weerakkody, 2011). یکی از این عوامل تاثیر گذار بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک، مفهوم کیفیت خدمات می باشد. از نظر سانتوس^۸ (۲۰۰۳) کیفیت خدمات الکترونیکی^۹ می تواند به عنوان ارزیابی و قضاوت کلی مصرف کننده از برتری و کیفیت خدمات الکترونیکی عرضه شده در بازار مجازی تعریف شود. این تعریف با تعریف کیفیت خدمات، سازگار است و فراهم نمودن تجربه برتر مصرف کننده در همه جنبه های تحویل خدمات از طریق وب گاه سازمان است (Carlson and O'Cass, 2010). سانتوس بیان می کند که کیفیت خدمات، یکی از فاکتورهای کلیدی تعیین کننده موفقیت یا شکست در تجارت الکترونیک است. خدمات الکترونیک می تواند به عنوان نقش خدمات در محیط سایبر تعریف شده باشد. کیفیت خدمات الکترونیک در ابعاد ذاتی، با فناوری و طراحی مناسب، دسترسی

5. Rust & Kannan

6. Performane Expectancy(PE)

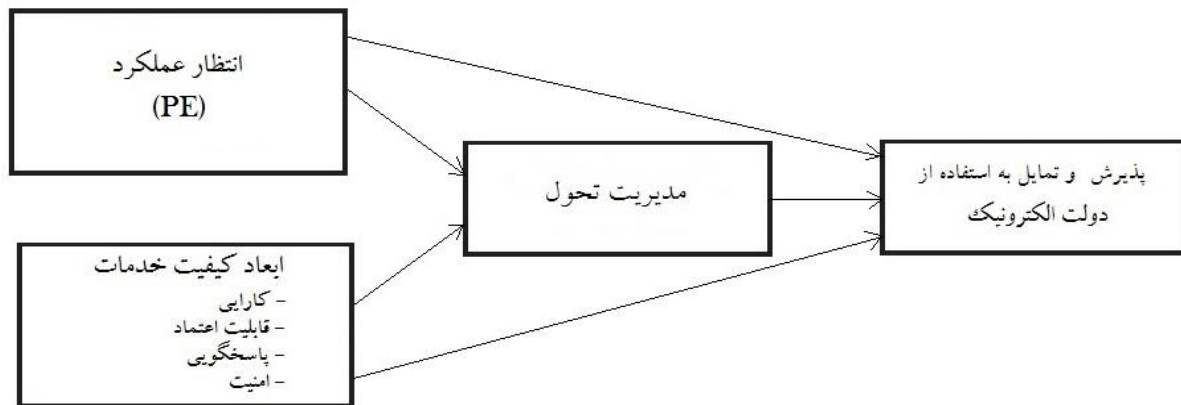
7. Development Management

8. Santos

9. E-Service

راحت تری را در وب سایت برای مشتریان فراهم می کند و در ابعاد فعال، پشتیبانی خوب، سرعت بالا و تعمیرات و نگهداری می تواند به افزایش نرخ آمار، چسبندگی و حفظ مشتری کمک کند (Sharma, 2015). تحقیقات پیشین ارتباط میان پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک و کیفیت خدمات را مورد بررسی قرار داده اند (Chong, 2012; Liao And Cheung, 2008; Santos, 2003; Sharma, 2015). همچنین مدل تحقیق ارتباط سودمندی استفاده از خدمات الکترونیکی را در قالب متغیر انتظار عملکرد مورد بررسی قرار می دهد و اثر انتظار عملکرد بر تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار می دهد. تحقیقات محدودی از جمله تحقیق تان^{۱۰} و همکاران در سال ۲۰۱۳ ارتباط انتظار عملکرد و تمایل به استفاده از خدمات اینترنتی را مورد بررسی قرار داده اند. همچنین مدل محقق ساخته این تحقیق نقش میانجی مدیریت تحول در ارتباط بین متغیرهای کیفیت خدمات و انتظار عملکرد بر پذیرش خدمات الکترونیک از سوی شهروندان مورد بررسی قرار می دهد. براساس تحقیقات نویسنده هیچ تحقیق پیشینی در ارتباط با تاثیر کیفیت خدمات و انتظار عملکرد بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت تحول انجام نگرفته است. و مدل این تحقیق مدیریت تحول را با تعریف تغییر در نگرش شهروندان برای استفاده هر چه بیشتر از خدمات الکترونیک مورد بررسی قرار خواهد داد و شکاف موجود در این رابطه را مورد ارزیابی قرار می دهد.

با اشاره به این شکاف، مدلی که در این تحقیق جهت بررسی پذیرش و تمایل به استفاده خدمات دولت الکترونیک از سوی شهروندان مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت در شکل (۱) نشان داده شده است. این مدل در راستای بررسی تاثیر ابعاد کیفیت خدمات و انتظار عملکرد بر پذیرش و تمایل به استفاده خدمات دولت الکترونیک با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول به صورت محقق ساخته ارائه گردیده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (اکبرپور و قلی پور، ۱۳۹۵)

با توجه به مدل فرضیه های زیر مطرح می گردد :

- فرضیه ۱ : کارایی بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۲ : قابلیت اعتماد بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۳ : پاسخگویی بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۴ : امنیت بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۵ : انتظار عملکرد بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۶-۱ : کارایی با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول، بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۶-۲ : قابلیت اعتماد با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول، بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۶-۳ : پاسخگویی با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول، بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۶-۴ : امنیت با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول، بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.

¹⁰. Tan, Chong & Lin

فرضیه ۷: انتظار عملکرد با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول، بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد.

روش شناسی تحقیق

الف- حجم نمونه و جمع آوری داده ها

جامعه آماری این تحقیق شامل مشترکان آب در استان گیلان می باشد که طبق استعلام اداره آبفای گیلان با جمعیت تحت پوشش شهری ۹۹,۸۶ درصد، و تعداد خانوارهای ۶۵۲۵۰۰ تعداد ۴۵۸۱۰۰ کنتور ثبت گردیده است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید. روش نمونه گیری نیز غیراحتمالی در دسترس می باشد. برای این کار ابتدا تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین جامعه آماری توزیع و واریانس متغیر وابسته در این پیش آزمون محاسبه و در فرمول جاگذاری گردید. حجم نمونه با استفاده از فرمول ۴۴۰ می باشد. که برای اطمینان بیشتر ۵۰۰ پرسشنامه توزیع و پس از بررسی پرسشنامه ها ناقص حذف و تعداد ۴۶۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق برای گرد آوری اطلاعات از روش میدانی با استفاده از پرسشنامه استفاده شد. مقیاس رتبه بندی در این پژوهش طیف لیکرت ۵ گزینه ای می باشد.

ب- اندازه گیری متغیرها

برای متغیرهای ابعاد کیفیت خدمات استفاده از ۱۲ گویه و تمایل و پذیرش خدمات دولت الکترونیک از ۳ گویه پرسشنامه استاندارد (Sharma, 2015) استفاده می شود. در مورد متغیر انتظار عملکرد از ۶ گویه مطرح شده به وسیله (Tan et al., 2013) استفاده خواهد شد. در مورد متغیر میانجی مدیریت تحول سوالات به شکل محقق ساخته ارائه شده است.

پ- پایایی، تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تاییدی

به منظور تعیین اعتبار پرسشنامه از تحلیل عامل اکتشافی (جدول ۱) و سپس تحلیل عاملی تاییدی (جدول ۲) و برای بررسی پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ (جدول ۲) استفاده شده است. در تحلیل عاملی اکتشافی از شاخص KMO^{11} و آزمون بارتلت استفاده گردیده است. بر اساس این دو آزمون داده ها زمانی برای تحلیل عاملی مناسب هستند که شاخص KMO بیشتر ۰,۶ و نزدیک به یک و مقدار سطح معناداری آزمون بارتلت کمتر از ۰,۰۵ باشد. پس از جمع آوری اولیه داده ها، با استفاده از نرم افزار آماری SPSS، آلفای کرونباخ پایایی متغیرها محاسبه گردید. شایان ذکر است از آلفای کرونباخ برای ارزیابی سازگاری درونی سنج استفاده می شود به طور سرانگشتی مقدار بزرگتر از ۰/۸ آن کاملاً مناسب قلمداد می شود. هر چند در بسیاری از پژوهشها آلفای بالای ۰/۷ را نیز مقبول می دانند (Harris and Harris, 2007).

جدول (۱): خلاصه نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای سنجش روایی پرسشنامه

کیفیت خدمات	پذیرش خدمات الکترونیک	انتظار عملکرد	مدیریت تحول
آزمون KMO	۰,۸۲۷	۰,۶۶۵	۰,۷۱۲
مقدار χ^2	۹۸۴,۵۸۶	۳۵۶,۴۶۴	۶۹۷,۹۲۰
آزمون بارتلت	درجه آزادی	۶۶	۳
(Sig)	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون های KMO و بارتلت (جدول ۱)، داده های به دست آمده از پرسشنامه پژوهش را برای تحلیل عاملی، کافی و مناسب تشخیص داده اند؛ پس می توان تحلیل عامل تاییدی را بر روی سوالات پرسشنامه پیاده نمود. در جدول (۲) نتایج تحلیل عامل تاییدی، که بارهای عاملی استاندارد و t-value نشان داده شده است. همچنین مقادیر آلفای کرونباخ، CR و AVE ذکر گردیده است.

¹¹. Kaiser-Meyer-Olkin

جدول (۲): نتایج تحلیل عاملی تاییدی و پایایی متغیرها

متغیر	سوال یا سازه	t-value	بارهای عاملی	آلفای کرونباخ	CR	AVE
کیفیت خدمات	۳-۱	۱۰,۸۸۷	۰,۷۷	۰,۹۱	۰,۹۰	۰,۶۹
	۶-۴	۹,۴	۰,۹۹	۰,۷۴	۰,۷۴	۰,۵۱
	۹-۷	-	۰,۹۲	۰,۷۸	۰,۷۷	۰,۵۰
	۱۱-۱۰	۱۰,۳۲	۰,۸۰	۰,۷۵	۰,۷۵	۰,۶۳
تمایل و پذیرش خدمات الکترونیک	۱۲	-	۰,۷۴	۰,۷۵	۰,۷۵	۰,۵۲
	۱۳	۱۰,۹۸	۰,۸۴			
	۱۴	۱۰,۶۲	۰,۵۸			
	۱۵	-	۰,۷۷	۰,۸۱	۰,۸۲	۰,۶۷
انتظار عملکرد	۱۶	۲۰,۱۸۶	۰,۸۷			
	۱۷	۲۰,۹۶۸	۰,۹۰			
	۱۸	۱۷,۱۱۴	۰,۷۶			
	۱۹	۱۷,۹۵۲	۰,۷۹			
مدیریت تحول	۲۰	-	۰,۹۱	۰,۸۷	۰,۸۸	۰,۶۷
	۲۱	۲۰,۰۱۱	۰,۸۴			
	۲۲	۱۷,۲۲۵	۰,۷۲			

* معنی داری در سطح ۱٪

نتایج تحلیل عاملی تاییدی در حالت معنی داری باید ارزش t بیشتر از مقدار ۱/۹۶ باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی دار باشد. در جدول (۲)، از آنجایی که ارزش t برای همه سؤالات بیشتر از مقدار ۱/۹۶ شده است لذا رابطه بین سؤالات و متغیرهای مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین این سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیرهای مورد نظر هستند. در حالت تخمین استاندارد بارهای عاملی نشان داده می شود، هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بار عاملی بین ۰/۳ و ۰/۶ قابل قبول و اگر بیشتر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است (Ghasemi, 2010). همانطور که در جدول (۲) نشان داده شده است، بار عاملی همه سؤالات بیشتر از مقدار ۰/۳ است، بنابراین این سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند.

برای بررسی اعتبار واگرا^{۱۱} از روش ارائه شده بوسیله Anderson and Gerbing (1988) استفاده شده است. براساس این روش، برای تعیین اعتبار واگرا می توان به پایین بودن همبستگی بین سازه ها اشاره کرد که این همبستگی میان سازه ها بایستی کمتر از ۰,۸۵ باشد تا اعتبار واگرا تایید شود در غیر اینصورت نشان می دهد که دو سازه یک مفهوم مشابه را اندازه گیری می کنند. از آن جایی که تمامی همبستگی ها، مقادیری کمتر از ۰,۸۵ داشتند، اعتبار واگرا تایید می شود. همچنین وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها، با توجه به اینکه مقادیر همبستگی ها کمتر ۰,۸۰ می باشد رد شد (جدول ۳) (Tabachnick and Fidell, 1996).

جدول ۳: همبستگی بین متغیرهای مورد مطالعه

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
خدمات الکترونیک	۱,۰۰۰							
کارایی	۰,۷۳۴	۱,۰۰۰						
قابلیت اعتماد	۰,۷۰۰	۰,۷۲۴	۱,۰۰۰					
پاسخگویی	۰,۷۳۸	۰,۵۲۱	۰,۶۶۰	۱,۰۰۰				
امنیت	۰,۷۳۴	۰,۳۹۶	۰,۵۴۵	۰,۶۵۵	۱,۰۰۰			

¹¹. Discriminant Validity

تمایل و پذیرش خدمات الکترونیک	۰,۲۶۹	۰,۱۲۲	۰,۲۳۱	۰,۳۰۶	۰,۳۹۲	۱,۰۰۰
انتظار عملکرد	۰,۳۲۰	۰,۱۷۲	۰,۳۷۰	۰,۲۹۴	۰,۲۳۵	۰,۴۸۲
مدیریت تحول	۰,۱۹۸	۰,۰۴۴	۰,۱۷۰	۰,۲۷۷	۰,۳۴۹	۰,۴۱۶
*تمام همبستگی ها در سطح ۰/۰۵ معنی دار						

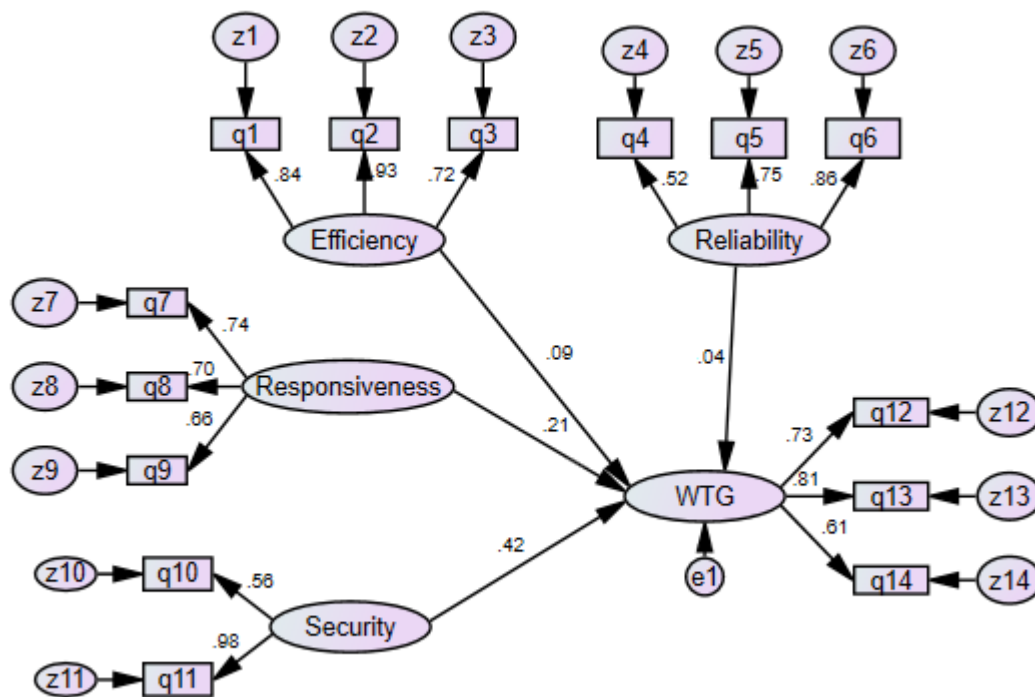
همچنین به منظور بررسی تطابق یا عدم تطابق توزیع داده های گردآوری شده با توزیع نرمال از آزمون K-S استفاده کردیم. در متغیرهای کمی برای تعیین نرمال بودن توزیع تک متغیری لازم است که چولگی و کشیدگی اندازه های این متغیرها بررسی شود. اگر این چولگی و کشیدگی در دامنه ۲+ و ۲- قرار داشت، برای اهداف فعلی خود آن را قابل قبول فرض می کنیم. در غیر این صورت باید در مورد آن تبدیل انجام شود. با توجه به مقادیر به دست آمده نتایج نشان داد که فرض نرمال بودن برای همه متغیرها تایید می شود.

جدول ۴: نتایج آزمون K-S برای بررسی فرض نرمال بودن

متغیرها	حجم نمونه	چولگی	کشیدگی
خدمات الکترونیک	۴۶۰	۰,۴۲۸	۰,۲۷۳
کارایی	۴۶۰	۰,۱۴۶	-۰,۴۴۳
قابلیت اعتماد	۴۶۰	۰,۳۹۹	-۰,۲۰۳
پاسخگویی	۴۶۰	۰,۰۰۵	۰,۶۱۰
امنیت	۴۶۰	۰,۲۳۷	-۰,۰۵۶
تمایل و پذیرش خدمات الکترونیک	۴۶۰	۰,۷۰۹	۰,۵۳۶
انتظار عملکرد	۴۶۰	۰,۶۵۴	۰,۱۲۵
مدیریت تحول	۴۶۰	۰,۹۱۰	۰,۴۸۲

پس از بررسی و تأیید الگوهای اندازه گیری در گام اول، در گام دوم از معادلات ساختاری برای تست فرضیه ها استفاده شده است. برای آزمون معناداری فرضیه ها از شاخصهای t-value و Sig استفاده شده است. مقدار t-value مقداری است که از حاصل تقسیم تخمین وزن رگرسیونی بر خطای استاندارد بدست می آید. براساس Sig=۰/۰۵، مقدار t-value باید بیشتر از ۱/۹۶ یا کمتر از ۱/۹۶- باشد و کمتر از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو مهم شمرده نمی شود. همچنین مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار sig حاکی از تفاوت معنادار محاسبه شده برای وزن های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰/۹۹ دارد.

در ارتباط با فرضیه ۱ تا ۴ طبق نتایج جدول (۵) در ارتباط با مدل مزبور (شکل ۲)، برآیند شاخصهای برازش، موید مدل در سطح اطمینان ۹۹ درصد بودند. همچنین نتایج فرضیات ۱ تا ۴ در جدول (۶) شرح داده شده است.



شکل ۲: مدل معادلات ساختاری فرضیه اول تا چهارم

جدول ۵: شاخص های برازش مدل ساختاری فرضیه اول تا چهارم

شاخص ها	P	CMIN/DF	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
مدل فرضیه ۱ تا ۴	۰,۰۰۰	۴,۸۷	۰,۰۴۸	۰,۹۱	۰,۹۱	۰,۹۰	۰,۹۱	۰,۰۸۶
سطح قابل قبول	>۰,۰۵	<۵	<۰,۰۵	>۰/۹۰	>۰/۹۰	>۰/۹۰	>۰/۹۰	<۰/۱

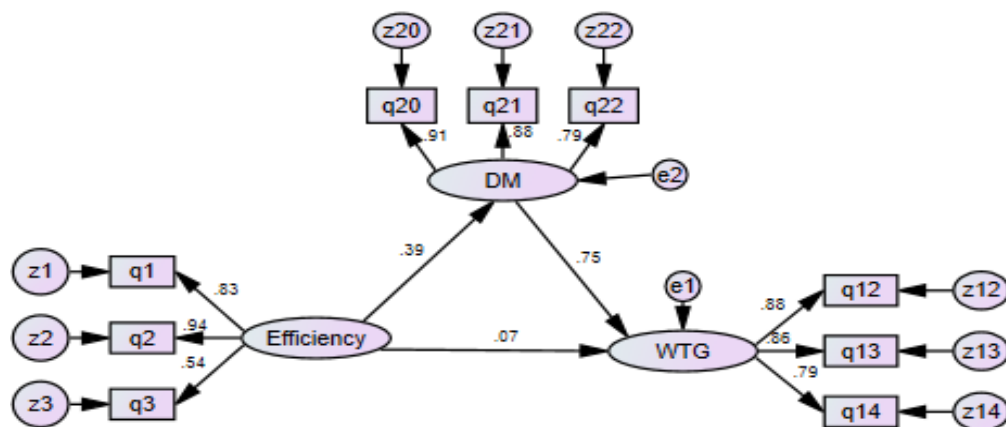
جدول ۶: ضریب رگرسیونی (نتیجه آزمون فرضیه اول تا چهارم)

فرضیه	ضرایب رگرسیونی			t-value	P	نتیجه	تاثیر
	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل				
فرضیه ۱: کارایی- تمایل و پذیرش استفاده از خدمات الکترونیک	۰,۰۹	-	۰,۰۹	۱,۸۹	۰,۰۶۹	رد	-
فرضیه ۲: قابلیت اعتماد- تمایل و پذیرش استفاده از خدمات الکترونیک	۰,۰۴	-	۰,۰۴	۰,۷۲۳	۰,۴۷	رد	-
فرضیه ۳: پاسخگویی- تمایل و پذیرش استفاده از خدمات الکترونیک	۰,۴۱	-	۰,۲۱	۳,۵۶	۰,۰۰۰	تایید	مثبت
فرضیه ۴: امنیت - تمایل و پذیرش استفاده از خدمات الکترونیک	۰,۴۲	-	۰,۴۲	۴,۶۹	۰,۰۰۰	تایید	مثبت

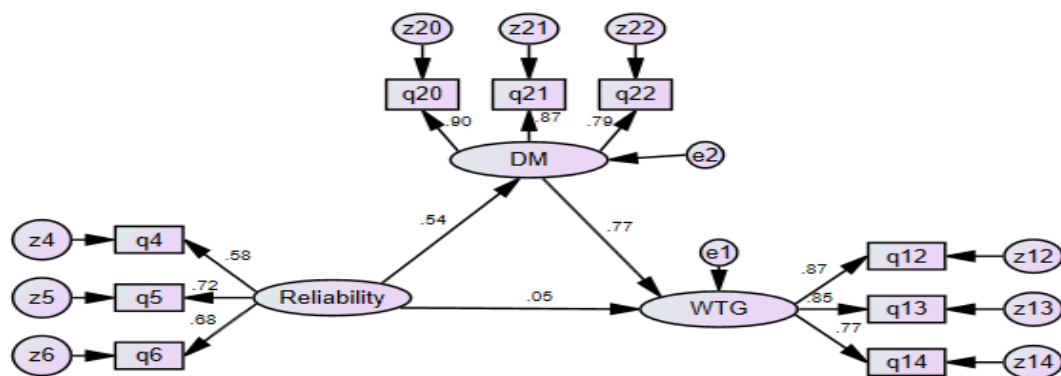
در ارتباط با فرضیه پنجم مقدار P بین دو متغیر انتظار عملکرد و پذیرش و تمایل استفاده از خدمات الکترونیک برابر با ۰,۰۰ می باشد. که مقداری کوچکتر از ۰,۰۵ می باشد. پس می توان نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه مورد تایید است. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۹ درصد می توان گفت انتظار عملکرد بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مثبت دارد. همچنین

ضریب رگرسیونی استاندارد شده بین دو متغیر انتظار عملکرد و پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک ۰,۷۰ می باشد. بنابراین متغیر انتظار عملکرد تاثیر قوی و مثبتی بر روی پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک دارد.

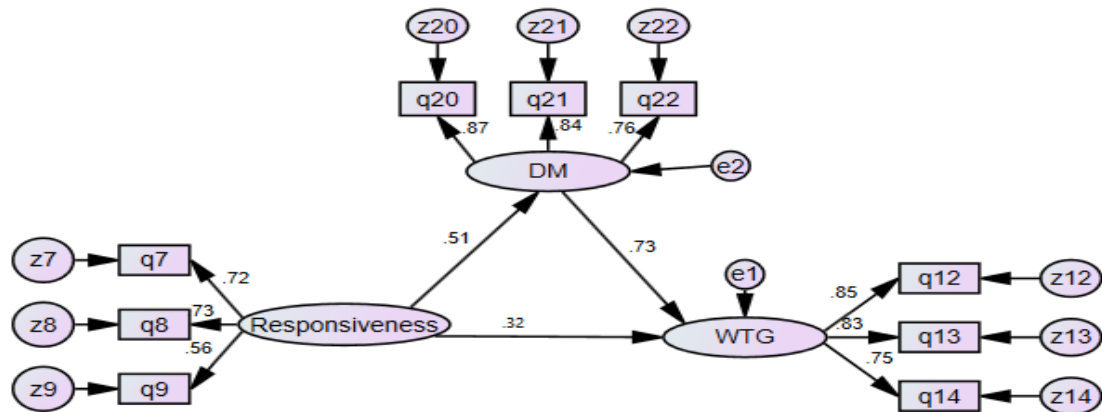
در مورد فرضیه ۱-۶ تا ۴-۶ با توجه به شکل های ۳ تا ۶ نتایج در جدول (۷) شرح داده شده است که نشان می دهد کارایی با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک تاثیر مثبت ندارد. قابلیت اعتماد با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک تاثیر مثبت ندارد. پاسخگویی و امنیت با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک تاثیر مثبت دارد.



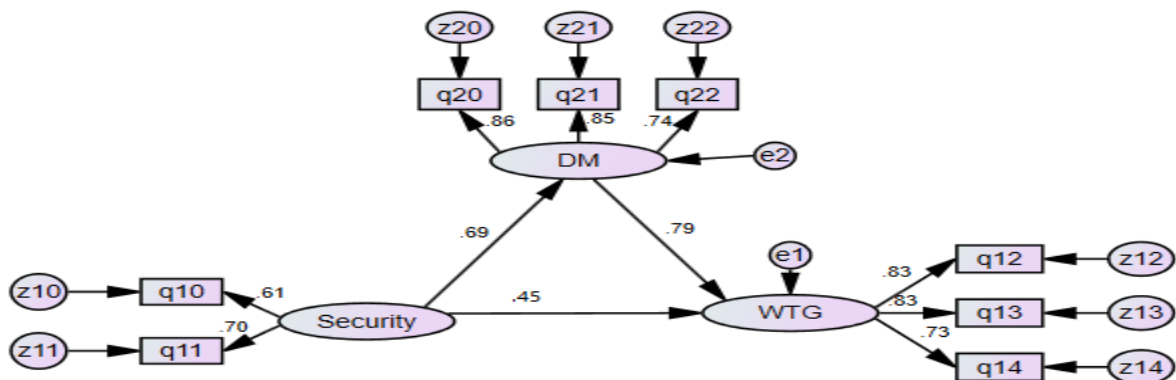
شکل ۳: مدل معادلات ساختاری فرضیه ۱-۶



شکل ۴: مدل معادلات ساختاری فرضیه ۲-۶



شکل ۵: مدل معادلات ساختاری فرضیه ۳-۶

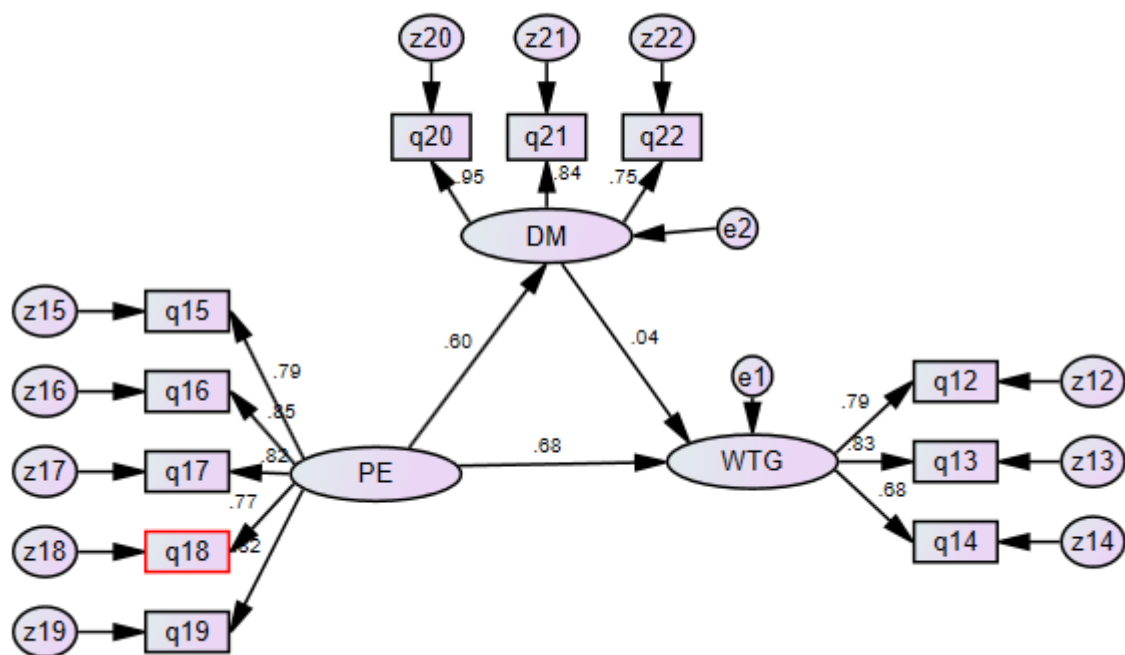


شکل ۶: مدل معادلات ساختاری فرضیه ۴-۶

جدول ۷: ضرایب رگرسیونی نتیجه آزمون فرضیه ۱-۶ تا ۴-۶

فرضیه	ضرایب رگرسیونی			t-value	P	نتیجه	تاثیر
	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل				
فرضیه ۱-۶	-	۰,۲۹	-	-	۰,۰۰۰	رد	-
فرضیه ۲-۶	-	۰,۲۸	-	-	۰,۰۰۰	رد	-
فرضیه ۳-۶	-	۰,۳۷	۰,۳۷	-	-	تایید	مثبت
فرضیه ۴-۶	-	۰,۵۴	۰,۵۴	-	-	تایید	مثبت

در مورد فرضیه هفتم مطابق شکل (۷) مقدار P بین دو متغیر انتظار عملکرد و مدیریت تحول ۰,۰۰۰، بین دو متغیر مدیریت تحول و تمایل و پذیرش استفاده از خدمات الکترونیک ۰,۴۸ و بین دو متغیر انتظار عملکرد و تمایل و پذیرش استفاده از خدمات الکترونیک ۰,۰۰۰ می باشد. با توجه به اینکه سطح معناداری بین متغیرهای مدیریت تحول و تمایل و پذیرش به استفاده از خدمات الکترونیک بیشتر از ۰,۰۵ می باشد. مقدار بحرانی بین دو متغیر مدیریت تحول و تمایل و پذیرش استفاده از خدمات الکترونیک ۰,۷۰ می باشد که مقداری کوچکتر از ۱,۹۶ است. پس می توان نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه مورد تایید نیست. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۹ درصد می توان گفت انتظار عملکرد با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت تحول بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک تاثیر مثبت ندارد.



شکل ۷: مدل معادلات ساختاری فرضیه هفتم

بحث و نتیجه گیری

رد فرضیه اول نشان می دهد که ساده بودن جستجو در سایت سازمان، سهولت استفاده و سازماندهی خوب سایت سازمان در سازمان آب و فاضلاب استان گیلان تاثیری بر تمایل و پذیرش خدمات الکترونیک در بین شهروندان ندارد. در جستجوی علل رد این فرضیه می توان به مواردی اشاره نمود. از جمله پرداخت قبوض به شکل سنتی در میان اکثر مشترکین رونق دارد و تغییر نگرش آن ها به استفاده از خدمات الکترونیک حتی در صورت مناسب بودن بستر الکترونیک نیاز به فرهنگ سازی قوی دارد. از سویی مبحث آموزش به اقشار مختلف جامعه برای استفاده از خدمات الکترونیک در بسیاری از موارد جدی گرفته نمی شود و چه بسا افراد زیادی تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک داشته اما اطلاعات لازم جهت استفاده از وب سایت های دولتی را نداشته و در نتیجه پرداخت سنتی را در الویت قرار می دهند. هر چند که نباید از برخی ضعف های وب سایت های دولتی و عدم بروز رسانی ها چشم پوشی نمود و در بسیاری موارد دیده شده است که وب سایت های سازمان پشتیبانی مناسبی را به کاربران ارائه نمی دهند و این موضوع مشترکان را به سوی پرداخت های سنتی سوق می دهد. نتایج این فرضیه نشان داد نحوه ارزشیابی خدمات الکترونیک در کشورهای مختلف می تواند متفاوت باشد و به طور مثال نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق (Sharma, 2015) همخوان نمی باشد. اما نتایج تحقیق (A-Hujran et al., 2015) که اشاره می کند آموزش و فرهنگ سازی در تمایل به استفاده از خدمات دولتی تاثیر بسزایی دارد تایید می کند. همچنین می توان برای رفع نقص موجود در حوزه کارایی از مدل پیشنهادی (Sa et al., 2015) که راهکار حرکت دولت ها از خدمات سنتی به استفاده از خدمات آنلاین را ارائه کرده اند استفاده نمود. در تحقیقی مشابه که نیاز به ایجاد کارایی احساس شده است در کشور عمان برای رفع نقصان عدم اعتماد به کارایی دولت الکترونیک، دولت عمان پروژه های دولت الکترونیک را به علت اجبار بین المللی، تقلیدی، و پویایی اصولی منطبق با استانداردهای بین المللی اجرا کرده است. به طور مشابه، دولت، دولت الکترونیک را به منظور افزایش اثربخشی و کارایی عملیات های دولتی با بهبود کیفیت خدمات عمومی و کیفیت اطلاعات به اشتراک گذاشته شده میان موسسه های مختلف به کار گرفت. عوامل ایجاد انگیزه اول، نیاز اجباری (موجه) به پاسخ موثر به بحران اقتصادی ویژه ی کاهش پیش بینی شده ی ذخایر نفتی و، دوم، پویایی سازمانی تحمیل شده توسط گفتمان جهانی در دولت الکترونیک و اقتصاد مبتنی بر دانش بودند (Al-Mamari et al., 2013).

رد فرضیه دوم نشان می دهد که صرفه جویی در زمان، در دسترس بودن سایت سازمان و به روز بودن سایت سازمان در سازمان آب و فاضلاب استان گیلان تاثیری بر تمایل و پذیرش خدمات الکترونیک در بین شهروندان ندارد. در جستجوی علل رد این فرضیه می توان به مواردی اشاره نمود. به طور مثال در تحقیق پیشین انجام شده به وسیله (سرلک و همکاران، ۱۳۹۳) در بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعه کنندگان به دادگستری استان تهران انجام گردید نشان داده شد که اعتماد مهمترین عامل تعیین کننده نگرش مراجعان به خدمات دولت الکترونیک بود. لذا این اعتماد در سازمان آب و فاضلاب گیلان در مورد استفاده از خدمات دولت الکترونیک از سوی مشترکین به طور کامل درک نشده و آن ها در استفاده از خدمات الکترونیک مردد می باشند. اعتماد به ارائه دهنده گان خدمات دولتی برخلاف اعتماد به اینترنت به عنوان یک وجه تمایز قوی کاربران و غیرکاربران برای داشتن ارتباط قوی تر بین علاقمندی به شروع استفاده از خدمات دولت الکترونیک شناخته می شود (Mpinganjira, 2015). بنابراین نتایج این فرضیه نیز با نتایج تحقیق (Sharma, 2015) همخوان نمی باشد. اما نتایج تحقیق (A-Hujran et al., 2015; Al-Mamari et al., 2013) که اشاره می کند آموزش و فرهنگ سازی و ایجاد اعتماد در تمایل به استفاده از خدمات دولتی تاثیر بسزایی دارد تایید می کند. همچنین نتایج فرضیه در تاکید بر اعتماد سازی با نتایج تحقیق (حسنقلی پور و همکاران، ۱۳۹۱) که نشان می دهد در شرکت های کارگزاری کیفیت خدمات الکترونیکی درک شده تاثیر مثبت و معناداری بر اعتماد و رضایت مشتریان برخط از نظر آماری دارد همخوان و لی در نتایج همخوان نمی باشد.

نتایج فرضیه سوم با همخوانی با نتایج تحقیقات پیشین (Al-Mamari et al., 2013; Shareef et al., 2014; Sharma, 2015) نشان داد که عامل پاسخگویی که از سازه های پاسخگویی خوب سایت، اطلاع رسانی مناسب و حل مشکلات در کوتاه ترین زمان تشکیل شده است از عوامل تاثیرگذار بر پذیرش و تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک از سوی شهروندان می باشد. اگر خدمات ارائه شده کاملاً مفید باشد و با تأخیر ارائه نشود. اگر خدمات درواقع به پرسش ها به موقع و مفید پاسخ بگویند پاسخگویی تأمین می گردد (Alanezi et al., 2010). در واقع پاسخگویی توانایی سازمان برای حمایت و پشتیبانی از مشترکان با ایجاد و مدیریت خدمات سریع و کارآمد تا آنجا که به کیفیت اطلاعات مربوط می شود (Hien, 2014).

نتایج فرضیه چهارم مجدداً تاکید نمود که عامل امنیت همواره از مهمترین عوامل در ارائه خدمات الکترونیک می باشد. این واقعیت که مشتریان در مقابل خطر احساس امنیت کنند. این اطمینان در هر فرآیندی شامل خدمات است. مواردی که در این هدف وجود دارند محافظت از داده های شخصی، مالی، پرداخت ها و غیره است (Parasuraman et al., 1988). نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات پیشین (Sharma, 2015) و (سرلک و همکاران، ۱۳۹۳; حسنقلی پور و همکاران، ۱۳۹۱) همخوان می باشد.

نتایج فرضیه پنجم با نتایج تحقیق پیشین انجام شده توسط (Al-Hejran et al., 2015) همخوان می باشد. در واقع مزیت نسبی یا سودمندی درک شده درجه ای است که شخص باور دارد استفاده از یک سیستم خاص، عملکرد شغلی او را بهبود می بخشد (یا کاربران در استفاده از خدمات الکترونیک) که توسط سازه های سرعت در انجام کارها، افزایش کارایی، بهره وری و اثربخشی، آسانتر شدن انجام کارها و مفید بودن سیستم برای فرد سنجیده خواهد شد. مطالعات بسیاری در خصوص تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) و تغییرات آن بر بهره وری (از ابعاد انتظار عملکرد) وجود دارد. اغلب این مطالعات مربوط به کشورهای توسعه یافته است که به طور گسترده پذیرفته شده اند و نشان می دهد که ICT تا به حال از پیامدهای مثبتی برای بهره وری و رشد اقتصادی برخوردار بوده است (Commander et al., 2011). نتایج نشان داد نقش میانجی مدیریت تحول تاثیری در نتایج فرضیه ششم که در تضاد با نتایج فرضیات ۱ تا ۴ باشد نخواهد داشت. و نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق (Nograsek and Vintar, 2015) در ابعاد کارایی و قابلیت اعتماد در تناقض می باشد اما با نتایج این تحقیق در ابعاد پاسخگویی و امنیت با در نظر گرفتن نقش تحول همخوان می باشد. پذیرش فناوری های ارتباطات و اطلاعات^{۱۳} در سازمان های بخش دولتی اغلب همراه به بازسازی و بهسازی برنامه های با هدف کاهش ناکارآمدی حاصل از فشار های اداری است (Clegg, 2007). سرمایه گذاری های دولت در سیستم های اطلاعاتی بخش دولتی عموماً در ارتباط با تغییرات سازمانی است که برای افزایش کارآمدی و تأثیر در سیاست طراحی شده است (Gil-Garcia and Pardo, 2005).

همچنین در این پژوهش نقش مدیریت تغییر و تحول در ذهن شهروندان برای تغییر در نگرش آن ها و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک از سوی پاسخ دهندگان محسوس نمی باشد. با توجه به سازه های تحول تغییر در سطح ارائه خدمات الکترونیک با توجه به پیشرفت فناوری، توسعه مهارت های کارکنان و خدمت رسانی بهتر و نقش مدیریت عالی سازمان در تحول به وضوح مورد قبول شهروندان نمی باشد. یا حداقل کارایی مورد انتظار و بهره وری لازم را به میزانی که شهروندان این تغییر را احساس کنند نبوده است. تقریباً هیچ تحقیق مشابهی نقش مدیریت تحول در بررسی تاثیر ارتباط عملکرد بر پذیرش خدمات الکترونیک را مورد بررسی قرار نداده است و این تحقیق برای اولین بار این مطلب را در سازمان آبفای گیلان مورد بررسی قرار داده است.

13. Information Communications Technology (ICTs)

منابع و مراجع

- [۱] الهی، شعبان؛ عبدی، بهنام؛ دانایی فرد، حسن؛ (۱۳۸۹)، " پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری"، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱، صص ۴۱-۶۷.
- [۲] حسنگلی پور، طهمورث؛ اسفیدانی، محمد رحیم؛ ساجدی فر، علی اصغر؛ محمدی، ابراهیم؛ (۱۳۹۱)، تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی در ایجاد اعتماد و رضایت مشتریان برخط در صنعت خدمات مالی: مطالعه شرکت های کارگزاری فعال در بورس اوراق بهادار تهران، فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین، شماره های ۲۹ و ۳۰، صص ۵۷-۷۷.
- [۳] سرداری، احمد؛ (۱۳۸۸)، " فرایند شکل گیری دولت الکترونیکی و راهبردهای آینده نگاری در ایران، چشم انداز مدیریت بازرگانی، دوره ۸، شماره ۳۰، صص ۱۸۱-۲۰۰.
- [۴] سرلک، محمد علی؛ گلپایگانی، زهرا؛ یمانی، مرضیه؛ (۱۳۹۳)، "بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعه کنندگان به دادگستری استان تهران بر اساس مدل DTPB (مطالعه موردی: نظام مدیریت پرونده قضایی مجتمع قضایی شهید بهشتی)"، فرایند مدیریت توسعه، بهار، دوره ۲۷، شماره ۱، صص ۲۷-۵۴.
- [۵] یعقوبی، نور محمد؛ (۱۳۹۲)، "دولت الکترونیک: رویکرد مدیریتی"، تهران: نشر افکار، چاپ سوم.
- [6] Alanezi, M. A., Kamil, A., & Basri, S. (2010). A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. *International Journal of u- and e-Service. Science and Technology*, 3(4), 1-18.
- [7] Al-Hujran, O., Al-Debei, M.M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189-203.
- [8] Al-Mamari, Q., Corbitt, B., & Gekara, V.O. (2013). E-government adoption in Oman: motivating factors from a government perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(2), 199-224.
- [9] Andersen, K. N., Medaglia, R., Vatrapu, R., Zinner Henriksen, H., & Gauld, R. (2011). The Forgotten Promise of E-government Maturity: Assessing Responsiveness in the Digital Public Sector. *Government Information Quarterly*, 28(4), 439-445.
- [10] Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- [11] Ansari, A. & Mela, C.F. (2003). E-customization. *Journal of Marketing Research*, 41(4), 131-146.
- [12] Boufeas, I., Halaris, A., & Kokkinou, A. (2004). Business plans for the development of e-government in greece. An appraisal, UNCTD occasional papers No 5.
- [13] Boyer, K. K., Hallowell, R., & Roth, A. V. (2002). E-services: operating strategy – a case study and a method for analyzing operational benefits. *Journal of Operations Management*, 20, 175-88.
- [14] Burke, R.R. (1997). Virtual shopping: breakthrough in marketing research. *Harvard Business Review*, 74 (2), 120-131.
- [15] Carlson, J., & O'Cass, A. (2010). Exploring the relationships between eservice quality, satisfaction, attitudes and behaviors in content-driven e-service web sites. *Journal of Services Marketing*, 24(2), 112-127.
- [16] Chong, A.Y.L. (2012). Mobile commerce usage activities: the roles of demographic and motivation Variables. *Technological Forecasting and Social Change*, 80(7), 1350-1359.
- [17] Cirpin, B., & Sarica, A. (2014). Measurement of Service Quality in Banking Industry: A Case Study from Turkey. *Istanbul University Journal of the School of Business*, 43(2), 205-217.
- [18] Clegg, S. (2007). Something is happening here, but you don't know what it is, do you, Mister Jones? ICT in the contemporary world. Information Systems and Innovation Group, London School of Economics and Political Science.
- [19] Commander, S., Harrison, R., & Naercio Menezes-Filho. (2011). "ICT and Productivity in Developing Countries: New Firm-Level Evidence from Brazil and India. *Review of Economics and Statistics*, 93(2), 528-541.

- [20] De Ruyter, K., Wetzels, M., & Kleijnen, M. (2001). Customer adoption of e-service: an experimental study. *International Journal of Service Industry Management*, 12(2), 184-207.
- [21] Gil-Garcia, J.R., & Pardo, T.A. (2005). E-government success factors: mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216.
- [22] Goldkuhl, G. (2011). Generic Regulation Model: The Evolution of a Practical Theory for E-Government. *Transforming Government :People, Process and Policy*, 5(3), 249-267.
- [23] Harris, R. B., & Harris, K. J. (2007). A Test of competing models of the relationships among perceptions of organizational politics, perceived organizational support, and individual outcomes. *The Journal of Social Psychology*, 147(6), 631-655.
- [24] Hien, N. M. (2014). A study on evaluation of e-Government service quality. *International Journal of Social, Management, Economics and Business, Engineering*, 8(1).
- [25] Liao, Z., & Cheung, M.T. (2008). Measuring consumer satisfaction in internet banking: a core framework. *Communications of the ACM*, 51(4), 47-51.
- [26] Mpinganjira, M. (2015). Use of e-government services: the role of trust. *International Journal of Emerging Markets*, 10(4), 622 – 633.
- [27] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* (Spring), 64(1), 12-40.
- [28] Rust, R. T., & Kannan, P.K. (2003). E-Service: A New Paradigm for Business in the Electronic Environment. *Communication of the ACM*, 46(6), 37-42.
- [29] Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M.P. (2015). Potential dimensions for a Local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276
- [30] Santos, J. (2003). e-service quality a model of virtual service quality dimensions. *managing service quality*, 13(3), 233-246.
- [31] Shareef, M.A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. (2014). Factors affecting citizen adoption of transactional electronic government. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(4), 385 - 401
- [32] Sharma, S.K. (2015). Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207-222.
- [33] Srinivansan, S.S., Anderson, R., & Ponnayolu, K. (2002). Consumer loyalty in e-commerce an exploration, if it is antecedents and consequence. *Journal of Retailing*, 78(1), 41-50.
- [34] Stiakakis, E., & Georgiadis, C. K. (2009). E-service quality: comparing the perceptions of providers and customers . *Managing Service Quality*, 19(4), 410-430.
- [35] Tabachnick, B., & Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics*, NEWYORK: Happer Collins College.
- [36] Tan, K.S., Chong, S.C., & Lin, B. (2013). Intention to use internet Marketing, A comparative study between Malaysians and South Koreans. *Kybernetes*, 42(6), 888-905
- [37] Uddin, G. (2012). E-governance of Bangladesh: Present Scenario, Expectation, Ultimate Target and Recommendation. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 3(11), 1-20.
- [38] Weerakkody, V., Janssen, M. & Dwivedi, Y.K. (2011). Transformational change and business process reengineering (BPR): lessons from the British and Dutch public sector. *Government Information Quarterly*, 28(1), 320-328.