

پژوهش نامه مدیریت تحول، سال هشتم، شماره ۱۶، پاییز و زمستان ۱۳۹۵

بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت‌مندی شهروندان در دفاتر اسناد رسمی استان لرستان

مریم حسنونند*

کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه

طباطبایی تهران

سعید زرنندی

استادیار دانشگاه علامه طباطبایی تهران

DOI: 10.22067/pmt.v8i16.43286

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت‌مندی شهروندان، در دفاتر اسناد رسمی استان لرستان انجام گرفته است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است؛ بدین سبب که برای اثبات فرضیه‌های تحقیق، از نظرسنجی با افراد درگیر مسئله استفاده شده است، روش تحقیق، توصیفی - علی است. با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌ها، با استفاده از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات الکترونیکی پاراسورامان و همکاران (۲۰۰۵) و رضایت‌مندی شهروندان میهلیس و همکاران (۲۰۰۱) انجام گرفت. برای پاسخ به فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری و برای بررسی مدل پژوهش از برازش مدل نیکویی برازش استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که متغیر کیفیت خدمات الکترونیکی می‌تواند متغیر رضایت‌مندی شهروندان را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین کند که نشان‌دهنده تأثیر معناداری بین آن‌ها است و به ترتیب کارایی، اجرا، تحقق تعهدات و حریم خصوصی بیشترین تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت‌مندی شهروندان را دارند. در نتیجه با اطمینان ۰/۹۵ تمام فرضیه‌ها تأیید و نقیض ادعا رد می‌گردد. آزمون نیکویی برازش در مدل نهایی پژوهش نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است؛ پس مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت‌مندی شهروندان، دفاتر اسناد رسمی، استان لرستان.

m.hasanvand35@yahoo.com

* نویسنده مسؤول:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۱۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۱/۲۶

مقدمه

وبسایت‌ها در ابتدای دهه ۱۹۹۰ از زمان ظهور شبکه جهانی وب گسترش پیدا کردند. با رشد اینترنت جهان در آستانه یک تغییر انقلابی تحت تأثیر وبسایت قرار گرفت. سازمان‌ها همواره در تلاش برای روبه‌رو شدن با چالش‌های قابل توجه الکترونیکی می‌باشند. اطلاعات برخط^۱ سازمان‌ها در مورد انتظارات کاربران به‌عنوان یک رویکرد سودمند می‌تواند به یک استراتژی رقابتی متمایزکننده منجر شود؛ بنابراین در محیط رقابتی کنونی برخط، جستجوی یک راه تازه برای افزایش رضایت‌مندی شهروندان^۲ بسیار به موضوع کیفیت خدمات الکترونیکی^۳ کمک خواهد کرد (Ji Moon, 2013). وبسایت‌های الکترونیکی موجب استفاده روزافزون از فنون خدمات الکترونیکی و افزایش استفاده بیشتر شهروندان و مهم‌تر از آن، بالا رفتن سطح رضایت‌مندی آنان شده است. سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی باید پاسخگوی انتظارات شهروندان در رابطه با کیفیت خدمات الکترونیکی بوده و سطح مطلوبی از این کیفیت را تضمین نمایند. با توجه به پیشرفت‌های فناوری‌های اطلاعاتی، گسترش استفاده از رایانه در سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی، به‌ویژه توسعه سامانه‌ها، سایت‌ها و بنگاه‌های اطلاعاتی با در نظر گرفتن هزینه‌های سنگینی که برای طراحی، استقرار و استفاده از آن‌ها می‌شوند ضرورت دارد، کیفیت خدمات الکترونیکی که این سامانه‌ها و سایت‌های اطلاعاتی با در نظر گرفتن هزینه‌های سنگینی که برای طراحی، استقرار و استفاده از آن‌ها می‌شود ضرورت دارد کیفیت خدمات الکترونیکی که این سامانه‌ها و وب‌گاه‌ها عرضه می‌کنند مورد ارزیابی قرار گیرد (Babamoradi, 2011). کیفیت خدمات الکترونیکی به ادراکات شهروندان از کیفیت خدماتی که از انتظاراتشان در معاملات الکترونیکی یا به‌نوعی در استفاده از سایر خدمات الکترونیکی حاصل می‌شود، اشاره دارد. برای شرکت‌های ارائه‌دهنده کیفیت خدمات برتر برخط، ضروری است که ادراکات شهروندان را درباره کیفیت خدمات و چگونگی ارزیابی شهروندان درباره آن بدانند (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2002). یکی از متداول‌ترین روش‌ها جهت تعیین میزان ارضای نیازها و خواسته‌ها از طریق خدمات ارائه‌شده توسط سازمان‌ها، سنجش رضایت شهروندان است. رضایت‌مندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان‌های خدماتی دانست و اندازه‌گیری رضایت شهروندان، ابزار مؤثری برای کنترل عملکرد کلی

-
1. Online
 1. Satisfaction of Citizens
 2. E-Service Quality

سازمان ارائه می‌کند و سازمان را در تشخیص ضعف‌هایش و تلاش برای برطرف کردن آن‌ها یاری می‌دهد (Nasiri & Amozadmahdirji, 2015). شهروندان خاستگاه تجارت، عنصر حیات‌بخش سازمان و جز لاینفک هر فعالیت و اقدام تجاری و آمیخته با آن است. نیازها و خواسته‌های شهروندان باید محرک غالب و عامل اساسی انجام و سامان‌دادن تمامی فعالیت‌ها، اقدامات و تصمیمات سازمانی باشد. اطلاعات مربوط به نیازها، اولویت‌ها، انتظارات و ترجیحات شهروندان، مهم‌ترین ورودی سیستم در سازمان‌های امروزی است و موجد حیات، بقا، رشد و توسعه این‌گونه سازمان‌هاست. توجه محوری عمیق به خواسته‌ها و انتظارات شهروندان چراغ راهنمایی عملیات و اکسیر حیات و بقای سازمان است. انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه ارائه و کیفیت آن به‌طور روزافزون در حال تغییر است، بر این اساس سازمان‌ها نیز به‌عنوان یک نهاد مسئول در جامعه باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. تحقیقات بسیاری نشان می‌دهند که عدم استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات و ناسازگاری با فن‌آوری‌های نوین منجر به‌کندی ارائه خدمات، اشتباهات فراوان، کاهش ضریب امنیت، سوءاستفاده‌های داخلی و خارجی، اتلاف زمان و هزینه و به‌طور کلی کاهش کیفیت خدمات و نارضایتی شهروندان می‌شود. بنابراین برای عبور از چنین وضعیتی، چاره‌ای جز استفاده از فناوری‌های نوین نیست (Haghighy Nasab, Abedin & Janfeshan, 2010).

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 ارائه‌شده به‌منظور ایجاد رضایت‌مندی در شهروندان می‌تواند از اهمیت به‌سزایی برخوردار شود، زیرا بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخ‌گویی این سازمان‌ها را افزایش می‌دهد (Nasiri & Amozadmahdirji, 2015). بر اساس مصوبات سازمان ثبت اسناد و املاک کشور (۱۳۹۵) دفتر اسناد رسمی (دفترخانه یا محضر) اولین بار به موجب ماده ۸۱ قانون ثبت اسناد و املاک مصوب ۲۶ اسفند ۱۳۱۰ ه.ش حیات حقوقی خود را واجد گردید. دفترخانه اسناد رسمی واحد وابسته به وزارت دادگستری ایران برای تنظیم و ثبت رسمی اسناد است که به‌صورت مستقل و بدون وابستگی مالی به حاکمیت سیاسی اما زیر نظر دولت اداره می‌شود. دفتر اسناد رسمی به‌عنوان یک مرکز حقوقی و مدنی رابط حاکمیت و شهروندان است، مهم‌ترین وظیفه این نهاد تأمین و تضمین امنیت حقوقی و اقتصادی جامعه است. کمک به تأمین بهداشت حقوقی جامعه، از طریق تثبیت مالکیت شهروندان بر اموال و دارائی‌های خود و رسمیت بخشیدن به عقود و

تعهدات و وصول برخی درآمدهای دولت از دیگر کارهای این نهاد است. با توجه به اقدام‌های دولت در حوزه الکترونیکی کردن خدمات مردمی و همچنین در راستای اجرای قانون «کاداستر» در کشور، موضوع ثبت آنی اسناد و حذف دفاتر کاغذی از دفترخانه‌های اسناد رسمی پس از حدود ۸۰ سال در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور اجرایی شد. روابط عمومی سازمان ثبت اسناد و املاک کشور ماده ۷ قانون جامع حد نگار (کاداستر) کشور مصوب ۱۳۹۳/۱۱/۲۹ و مواد ۵ و ۱۱ آئین‌نامه اجرایی این قانون مصوب ۱۳۹۵/۱/۲۲ مبنی بر ایجاد دفاتر الکترونیک موضوع قانون ثبت اسناد و املاک و قانون دفاتر اسناد رسمی و با توجه به ایجاد زیرساخت و نرم‌افزارهای مورد نیاز و فراهم شدن زمینه راه‌اندازی و بهره‌برداری از دفتر ثبت اسناد به صورت الکترونیک در کلیه دفاتر اسناد رسمی سراسر کشور، شیوه‌نامه بهره‌برداری از دفتر الکترونیک سردفتر را اعلام کرد. اهداف در ثبت الکترونیک: افزایش بهره‌وری اطلاعاتی؛ امکان پاسخ‌دهی آنی به استعلامات ثبتی و ثبت آنی معاملات در دفتر املاک ثبت؛ یکپارچه نمودن ثبت اسناد در سطح کشور؛ کاهش اسناد کاغذی، امکان تولید نسخ متعدد از سند (که همه نسخ آن دارای اعتبار واحدند)؛ کاهش فراوان امکان جعل در اسناد و ایجاد قدرت نظارتی بسیار بالا؛ امکان ارسال و بایگانی اسناد با هزینه بسیار نازل و بدون مشکلات اتلاف فضای بایگانی می‌باشد (State organization for Registration of deeds and properties, 2016).

یکی از مسائل اساسی در ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، بررسی و تحلیل دیدگاه ارائه‌دهندگان خدمات و میزان تطابق آن با رضایت شهروندان می‌باشد. اگر خدمات الکترونیک دفاتر اسناد رسمی با سرویس‌های ضعیف خود نتوانند انتظارات شهروندان را برآورده کنند، درنهایت مراجعات شهروندان کمتر خواهد شد. به طوری که مواجهات خدماتی ضعیف و ناامیدکننده سالانه هزینه‌های زیادی برای آنان به همراه خواهد داشت. کیفیت خدمات الکترونیکی نقش عمده‌ای را در شکل‌دهی رضایت شهروندان در زمینه وب‌سایت برعهده دارند. علاوه بر این کیفیت خدمات الکترونیکی می‌تواند تصمیم شهروندان را برای مراجعه مجدد و درنهایت استفاده از خدمات دفاتر، را تحت تأثیر قرار دهد. در این پژوهش سعی بر این است که به ارزیابی رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت خدمات الکترونیکی در دفاتر اسناد رسمی پردازد، با توجه به این که در گذشته تمامی ثبت اسناد و املاک کشور در دفاتر اسناد رسمی از خدمات سنتی نوشتن دفاتر کاغذی برای ارائه خدمات استفاده می‌شد و با گذشت زمان از این روش کناره‌گیری شد و به سمت خدمات الکترونیکی پیش رفت و امروزه برای ارائه تمامی خدمات این دفاتر از خدمات الکترونیکی استفاده می‌شود، این پژوهش به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال است که آیا کیفیت خدمات الکترونیکی دفتر اسناد رسمی بر رضایت‌مندی شهروندان استان لرستان مؤثر بوده است؟

مبانی نظری و فرضیه‌های پژوهش کیفیت خدمات الکترونیکی

خدمات شامل آن دسته از فعالیت‌های اقتصادی است که در زمان و مکان معین برای مراجعان تولید ارزش می‌کند و در نتیجه تعبیری مثبت و مطلوب را به گیرنده خدمات انتقال می‌دهد؛ بنابراین خدمت می‌تواند یک ایده، یک چیز مہیج، نوعی اطلاعات، ایجاد یک حالت روانی خوشایند، انجام کار در زمان و مکان مناسب و یا احساس امنیت باشد. به عبارت دیگر خدمت یک بسته آشکار و پنهان از منافع و مزایایی است که با استفاده از کالاهای تسهیل‌کننده و تجهیزات پشتیبانی‌کننده پدید می‌آید. خدمات دارای ویژگی‌هایی هستند که آن‌ها را از کالاها متمایز می‌کنند: مراجعان مالکیت خدمات را به دست نمی‌آورند؛ محصولات خدماتی نامحسوس و ناملموسند؛ خدمات قابل ذخیره‌سازی نیستند و فهرست و صورت موجودی اموال وجود ندارد. در ارائه خدمات عامل زمان نقشی اساسی دارد و در نهایت این که سیستم‌های تحویل خدمات شامل کانال‌های الکترونیکی و کانال‌های فیزیکی می‌باشد (Hadizadeh Moghadam & Shahedy, 2008). مفهوم کیفیت خدمت به طور معمول روی بخش‌های قابل اندازه‌گیری خدمت تمرکز می‌کند: قابلیت اطمینان، فراهم بودن، دسترسی، زمان دسترسی، مداومت در ارائه خدمت، راحتی، به کارگیری آسان و سطح پشتیبانی. مدیریت کیفیت خدمات بر اساس دو سؤال اصلی در مورد این که چگونه خدمات را می‌توان به صورت بهتری ارائه داد شکل می‌گیرد. این دو سؤال شامل: ۱. کاراترین راه برای تولید خدمت و کالای مؤثر چیست؟ ۲. چه کالا یا خدمتی مشتریان و مراجعان را جذب می‌کند (Khosravi & Yazdaniyan, 2015).

کیفیت خدمات الکترونیکی به ادراکات مراجعان از کیفیت خدماتی که از انتظاراتشان در معاملات الکترونیکی یا به نوعی در استفاده از سایر خدمات الکترونیکی حاصل می‌شود، اشاره دارد. برای سازمان‌های ارائه‌دهنده کیفیت خدمات برتر برخط، ضروری است که ادراکات مراجعان را درباره کیفیت خدمات و چگونگی ارزیابی مراجعان درباره آن بدانند. پارسورامان و همکاران (۱۹۸۵) دریافتند که معیار به کار گرفته شده می‌تواند توسط مراجعان برای ارزیابی کیفیت خدمات در یک محیط سنتی به وسیله ادراکات مراجعان از کیفیت خدمات مشتق شده باشد، همین دلیل عیناً برای کیفیت خدمات الکترونیکی به درستی معلوم شد. ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی دریافت شده به وسیله مراجعان شبیه ابعاد کیفیت خدمات سنتی شناسایی شد (Zeithaml et al., 2002). به تازگی با رشد روزافزون اینترنت، استفاده از خدمات الکترونیکی در دنیا بسیار باب شده است؛ اما نظریه و کاربرد خدمات الکترونیکی هنوز دوران نوباوگی خود را طی می‌کند (Santos, 2003). در تعریف این نوع از خدمات توافق کلی

وجود ندارد و از آن‌جا که کیفیت خدمات بر روی رضایت مشتری و عملکرد سازمان‌ها تأثیر به‌سزایی دارد، درباره ابعاد، معیارها و ویژگی‌های کیفیت خدمات الکترونیکی مطالعات زیادی انجام شده است. خدمات الکترونیکی همان خدمات تحت شبکه یا وب است که از طریق اینترنت تحویل مراجعان می‌شود. در خدمات الکترونیکی مراجعان از طریق فناوری، مثل وب‌سایت‌هایشان با تأمین‌کنندگان خدمات تماس برقرار می‌کنند. کیفیت خدمات مبتنی بر وب میزانی است که خدمات مبتنی بر تکنولوژی‌های تحت وب، ارتباطات برخط، خرید و تحویل محصولات/ خدمات را تسهیل می‌نمایند. کیفیت خدمات الکترونیکی می‌تواند به‌عنوان ارزیابی و قضاوت کلی مصرف‌کننده از برتری و کیفیت خدمات الکترونیکی عرضه‌شده در بازار مجازی تبیین شود (Alvani & Saeid Panah, 2014). از نظر گوش، سورجا و آنتونی (۲۰۰۴) خدمات الکترونیکی همان خدمات اطلاعاتی تعاملی می‌باشد که از یک‌طرف اطلاعات مراجعان توسط تأمین‌کنندگان این خدمات گردآوری و بررسی می‌شوند و به‌عنوان مبنایی برای خدمات سفارشی مورد استفاده قرار می‌گیرند، و از طرفی دیگر تبادل خدمات الکترونیکی و تحویل آن‌ها، می‌تواند از طریق مبادله اطلاعات با تأمین‌کنندگان خدمات انجام شود. پاراسورامان، زیتهامل و بری (۱۹۸۵) دریافتند کیفیت خدمات الکترونیکی به ادراکات مراجعان از کیفیت خدماتی که از انتظارانشان در معاملات الکترونیکی یا به نوعی در استفاده از سایر خدمات الکترونیکی حاصل می‌شود اشاره دارد. برای سازمان‌های ارائه‌دهنده کیفیت خدمات برتر برخط، ضروری است که ادراکات مراجعان را در مورد کیفیت خدمات و چگونگی ارزیابی مراجعان آن بدانند. خدمات الکترونیکی چیزی بیش از انجام یک سفارش، پاسخ‌گویی به‌سؤالات الکترونیکی است. در واقع خدمات الکترونیکی باعث می‌شوند 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 فرآیند خدمات الکترونیکی ایفا می‌کنند. فرآیند خدمات الکترونیکی بر مبنای اطلاعاتی شکل می‌گیرد که از طریق فناوری اطلاعات کسب می‌شوند و کیفیت اطلاعات در تعیین نیازهای مشتری عامل بسیار مهمی است (Salaun & Flores, 2001).

ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی

در سال ۲۰۰۵ پاراسورامان و همکارانش ۷ بُعد برای کیفیت خدمات الکترونیکی معرفی کردند:

ابعاد اصلی^۱: نام مقیاسی برای ابعاد هسته‌ای است که شامل ابعاد کارآیی، در دسترس بودن سیستم، اجرا و حریم خصوصی می‌باشد.

۱. کارآیی^۲: اشاره بر سهولت دسترسی مشتریان به شبکه و استفاده از وب‌سایت با حداقل تلاش دارد.

۲. تحقق تعهدات^۳: حوزه‌ای است که در آن سایت به وعده‌های خود برای تحویل سفارشات عمل می‌کند و قابلیت استفاده اقلام سفارشی در زمان مقرر تحقق می‌یابد.

۳. اجرا^۴: شامل عملکرد فنی صحیح سایت بوده و عواملی همچون میزان در دسترس بودن سامانه، سرعت راه‌اندازی و اجرای سامانه، میزان دسترسی به اطلاعات جهت تصمیم‌گیری و عدم قطعی ارتباط با سامانه در حین انجام مبادله را شامل می‌شود.

۴. حریم خصوصی / امنیت^۵: منظور درجه امنیت سایت است و میزان محافظت از اطلاعات مشتریان است، از این نظر که اطلاعات خرید آن‌ها در اختیار دیگران قرار نمی‌گیرد و اطلاعات کارت‌های اعتباری نیز محرمانه باقی می‌ماند.

ابعاد بهبود^۶: ابعاد بهبود و بازیافت است که شامل ابعاد پاسخ‌گویی، جبران خدمات و ارتباط می‌باشد.

۱. پاسخ‌گویی^۷: توانایی سازمان را در ارائه اطلاعات مناسب به مشتریان در هنگامی که با مشکل مواجه می‌شوند مورد اندازه‌گیری و سنجش قرار می‌دهد و سازوکارهایی برای مدیریت کالاهای مرجوعی و ارائه ضمانت‌های برخط فراهم می‌کند.

۲. غرامت^۸: درجه‌ای است که سایت برای مشکلات ایجاد شده برای مشتریان غرامت می‌پردازد.

۳. تماس^۹: اشاره بر مساعدت به مشتریان از طریق تماس تلفنی یا پاسخ‌گویی برخط دارد (Parasuraman, Zeithaml & Malhotra, 2005).

-
1. Quality Service Core-E (QUAL-S-E)
 2. Efficiency
 1. System a Vailability
 2. Fulfillment
 3. Privacy
 4. Quality Service Recovery-E (QUAL-RecS-E)
 5. Responsiveness
 6. Compensation
 7. Contact

رضایت‌مندی شهروندان

در طی چهار دهه گذشته، رضایت یکی از مهم‌ترین موضوعات تئوریک همانند موضوعات کاربردی برای اکثر محققین بوده است. تعاریف متعددی از رضایت وجود دارد که همه آنها، به‌ضرورت وجود هدفی که مصرف‌کننده می‌خواهد به آن دست یابد، اشاره می‌کنند (Jafari, Yaghoobi & Salar Zaei, 2014). تا پفر در سال (۱۹۹۹) بیان می‌دارد که رضایت‌مندی مراجعین به نوع فعالیت تجاری یک سازمان یا به‌موقعیت سازمان در بازار بستگی ندارد، بلکه به‌توانایی و قابلیت سازمان در تأمین کیفیت مورد انتظار مراجعین بستگی دارد. احساس یا نگرش مصرف‌کننده نسبت به محصول یا خدمت را رضایت گویند که پس از مصرف در فرد به‌وجود می‌آید (Alvani & Saeid Panah, 2014). رضایت‌مندی انتظارات ارباب رجوع از کیفیت خدمات است که هرچه‌قدر بیشتر باشد انتظار دارد که کیفیت بهتری را مشاهده نماید. عدم رضایت اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان‌آور است (Hedayat & Elmi, 2012). در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم‌رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند، عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می‌باشد. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند. شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان، قطع نظر از این‌که واقعی یا واهی باشند، باعث بروز ناراضی و رضایت‌مندی می‌شود (Nasiri & Amozadmahdirji, 2015).

با استفاده از معیارهای مختلف، شهروندان را به‌گونه‌های مختلف تقسیم کرده‌اند که به‌بعضی از آنها اشاره می‌شود: ۱. از لحاظ داخلی و یا خارجی بودن: از داخل سازمان هستند یا خارج سازمان؛ (Rahnavard, 2003)؛ ۲. انواع شهروندان از جنبه میزان رضایت‌مندی آنها: بر این اساس به پنج گروه تقسیم می‌شوند: خشمگین، ناراضی، راضی، شاد، شیفته و به‌وجدآمده؛ ۳. انواع شهروندان از نظر رفتاری: بر این اساس به هفت گروه تقسیم می‌شوند: پرحرف، عصبی، عجول، پرحوصله، از خودراضی، کم‌ادب، معمولی؛ ۴. انواع شهروندان براساس زمان: بر این اساس به دو گروه تقسیم می‌شوند: قدیمی، جدید (Mohammadi, 2003). انواع اندازه‌گیری رضایت‌مندی شهروندان به این شرح است: الف) اندازه‌گیری رضایت‌مندی اولیه و نهایی: ارزیابی مستقیم نظرات شهروندان، درست بعد از دریافت خدمت در مورد کیفیت کار انجام‌شده را اندازه‌گیری رضایت اولیه می‌گویند. معمولاً بعضی وقت‌ها بین کار انجام‌شده و ارزیابی نظرات شهروندان فاصله وجود دارد، به‌این‌صورت که نظرات شهروندان را هنگام دریافت خدمات ارزیابی نمی‌کنند و این کار را بعد انجام می‌دهند که اندازه‌گیری رضایت‌مندی نهایی می‌گویند. ب) اندازه‌گیری عینی و ذهنی

رضایت‌مندی: ۱. اندازه‌گیری ذهنی: به احساسات و نگرش‌های شهروندان مربوط می‌شود که با استفاده از ابزار پرسشنامه و به صورت نظرسنجی از شهروندان اندازه‌گیری می‌شود. ۲. اندازه‌گیری عینی: از راه بررسی اسناد و مدارک سازمانی و جمع‌آوری داده‌های واقعی انجام می‌شود. از نظر گاروین برای اندازه‌گیری رضایت‌مندی شهروندان باید به دو عامل اساسی توجه شود: ابتدا به انتظارات شهروندان، که به میزان انتظارات و توقعات شهروندان از جمله: زمینه‌های فرهنگی، سطح آرزوها، میزان درآمد، نیازهای شخصی، تجربه پیشین، موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین و... بستگی دارد؛ و سپس به کیفیت خدمات ارائه‌شده، که در سنجش آن باید مشخصه‌هایی از قبیل: اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، سرعت، درستی، زیبایی و تمیزی، رفتار مناسب، قانون‌مندی، سادگی و سهولت و انعطاف‌پذیری مورد توجه قرار گیرد (Rajab, 1998). هدف اکثر سازمان‌های خدماتی جلب رضایت شهروندان است، اما حفظ شهروندان موجود بسیار کم‌هزینه‌تر از جذب شهروندان جدید می‌باشد. ارائه خدمات مناسب موجب حفظ آن‌ها می‌گردد و همچنین خرسندی آن‌ها از خدمات ارائه‌شده موجب توصیه خدمات به دیگران می‌شود. بالعکس نارضایتی شهروندان موجب تبلیغات منفی آن‌ها در مورد سازمان می‌شود. رضایت شهروندان موجب افزایش شهرت و اعتبار سازمان، همچنین افزایش سودآوری آتی سازمان را به دنبال دارد. تأمین رضایت شهروندان زمانی حاصل می‌شود که خواست واقعی‌شان تأمین شده و نیاز آن‌ها در زمان معین و به روشی که می‌خواهند برآورده شود (Rezaei & Nazari, 2013).

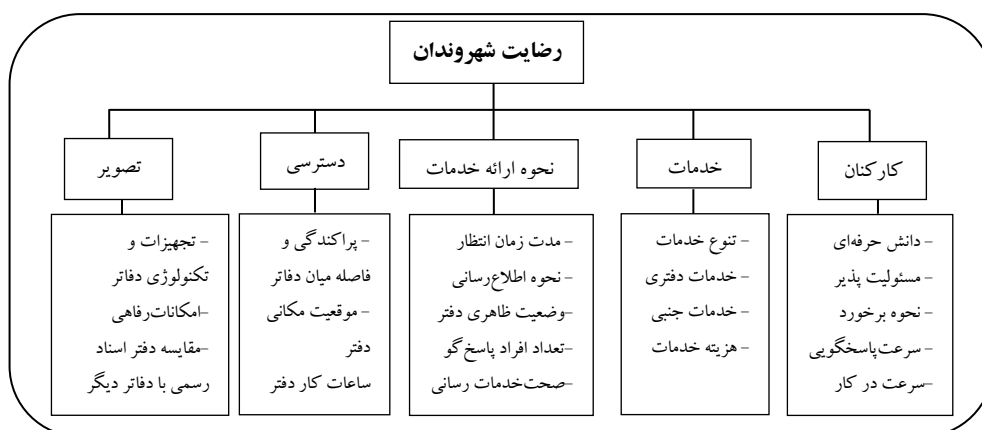
ابعاد رضایت‌مندی شهروندان

مدل تحلیل چندمعیاره رضایت (روش MUSA) توسط میهلیس و همکارانش در سال (۲۰۰۱) ارائه شد. این مدل یک روش علمی کاربردی است که با تبدیل نظرات و قضاوت‌های بیان‌شده شهروندان به مدل‌های برنامه‌ریزی خطی و حل آن‌ها، میزان رضایت و اهمیت هر یک از ابعاد رضایت می‌پردازد و در سازمان مربوطه نتیجه ادغام قضاوت‌های تک‌تک شهروندان را نشان می‌دهد (Haghighi Nasab & Abedin, 2008). ابعاد اصلی رضایت برای این پژوهش که با توجه به ملاک‌های رضایت‌مندی شهروندان دفاتر اسناد رسمی تعدیل شده است، در شکل (۱) قابل مشاهده است.

پیشینه تجربی پژوهش

حقیقی‌نسب و عابدین (۲۰۰۸)، به بررسی "ارائه مدل تحلیل چند معیاره رضایت (MUSA) به منظور سنجش رضایت مشتریان در دفاتر خدماتی تهران" پرداختند؛ مؤلفه‌های تحقیق شامل: کارکنان، خدمات، نحوه ارائه خدمات، دسترسی و تصویر ذهنی می‌باشد. نتایج رضایت نسبی مشتریان از دفاتر خدمات ارتباطی را نشان داد. محمدپورزندی و نجفی (۲۰۱۲)، به بررسی "تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت-

مندی مشتریان " پرداختند؛ اهم پیشنهادات عبارت‌اند از: ترویج فرهنگ استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی با اطلاع‌رسانی و تشویق مشتریان به استفاده از این خدمات، رفع مشکلات و مسائل مربوط به زیرساخت‌های ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی جهت افزایش سرعت ارائه خدمات بدون اشکال، القا مسئولیت‌پذیری بانک در ارائه خدمت بانکداری اینترنتی به مشتریان، تسهیل دسترسی مشتریان استفاده از خدمات دستگاه‌های خودپرداز و خدمات پایانه‌های فروش و جلب اعتماد مشتریان به خدمات بانکداری الکترونیکی. اقبالی، مهدی‌بیگی و دهقانی (۲۰۱۳)، به بررسی "ارزیابی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مشتریان دفاتر پیشخوان دولت الکترونیک" پرداختند؛ نتایج نشان داد ارتباط ۸۹/۴ درصدی بین کیفیت خدمات ارائه‌شده در دولت الکترونیک و رضایت‌مندی شهروندان وجود دارد.



شکل ۱: مدل تحلیل چند معیاره رضایت‌مندی شهروندان

از سویی دیگر، با توجه به تحلیل داده‌ها مشخص شد که میزان رضایت‌مندی و کیفیت خدمات ارائه‌شده در دفاتر پیشخوان دولت الکترونیک در سطح پایینی وجود دارد. مهرگان و همکاران (۲۰۱۳)، به بررسی "تحلیل چند معیاره رضایت (MUSA): به کارگیری و موارد ضعف در عمل (مطالعه صنعت بانک-داری)" پرداختند؛ مؤلفه‌های تحقیق شامل: کارکنان، خدمات، نحوه ارائه خدمات، دسترسی و تصویر ذهنی می‌باشد. نتایج نشان داد در تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده افزون‌بر داشتن اعتبار معیارهای مؤثر بر رضایت کل به خوبی عمل کرده، نتایج مشابهی را با رگرسیون معمولی و رگرسیون ترتیبی حاصل کرده که نشان از اعتبار ملاکی این تکنیک دارد. طالقانی و محمدی (۲۰۱۳)، به بررسی "کیفیت خدمات الکترونیکی

بر رضایت‌مندی مشتریان" پرداختند؛ نتایج نشان داد ۵ فرضیه فرعی بر مبنای متغیرهای مستقل پژوهش که شامل کارایی، اجرا، امنیت، پاسخ‌گویی و قابلیت اتکا می‌باشند همگی بر رضایت‌مندی مشتریان در بانک مؤثرند و همچنین ابعاد کلی کیفیت خدمات الکترونیکی نیز بر رضایت‌مندی مشتریان مؤثر است. جعفری، یعقوبی و سالارزایی (۲۰۱۴)، به بررسی "تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی قضایی بر رضایت‌مندی شهروندان" پرداختند، نتایج نشان داد کیفیت خدمات الکترونیکی و کیفیت خدمات سامانه الکترونیک بر روی رضایت‌مندی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.

پاراسورامان، زیتهامل و مالهوترا (۲۰۰۵)، مقاله‌ای ارائه دادند با عنوان "ارائه معیار چند عاملی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی" که از دو بُعد اصلی و پشتیبانی تشکیل شده است. این دو بُعد در مجموع شامل ۳۳ سؤال بوده که مؤلفه‌های بُعد اصلی آن عبارتند از: کارایی، حریم خصوصی، تحقق تعهدات، اجرا و مؤلفه‌های بُعد بهبود عبارتند از: پاسخگویی، جبران، تماس. پس از ارائه مدل تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر وفاداری و ارزش‌های ادراکی مشتریان مورد بررسی قرار گرفته است. پاراسورامان و زیتهامل (۲۰۰۴)، به بررسی "کیفیت خدمات و نقد مدل سروکوال" پرداختند؛ نتایج نشان داد پنج بُعد کارایی، اجرا، قابلیت اتکا، امنیت و پاسخ‌گوئی به‌عنوان ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مشتری مؤثرند. کارلوس و اوکاسا (۲۰۱۰)، به بررسی "ارتباط بین کیفیت خدمات الکترونیک، رضایت، نگرش‌ها و رفتارهای وبسایت‌های خدمات الکترونیک" پرداختند؛ نتایج نشان داد کیفیت خدمات الکترونیکی تأثیر مثبتی بر رضایت و نگرش مصرف‌کننده به‌سمت وبسایت و همچنین بر نیت رفتاری آن‌ها دارد. پاپادومیشلکی و همکاران (۲۰۱۳)، به بررسی "ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک با به-کارگیری فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی" پرداختند؛ نتایج نشان داد مهم‌ترین معیار کیفیت خدمات دولت الکترونیک «قابلیت اطمینان» و پس از آن به‌ترتیب «کارایی»، «اعتماد» و «پشتیبانی از کاربر» با اهمیت شناخته شدند.

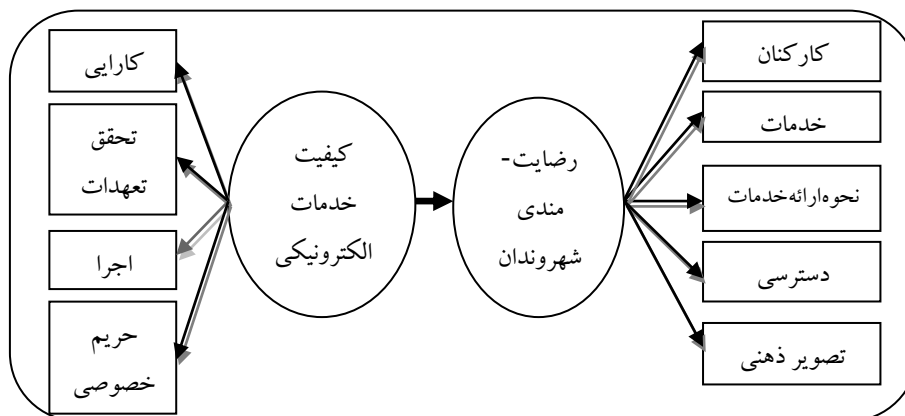
مدل مفهومی پژوهش

هرچند پرسشنامه سروکوال پاراسورامان شاید شناخته‌شده‌ترین ابزار سنجش کیفیت خدمات باشد، اما از این پرسشنامه انتقاداتی صورت گرفته است. مقیاس سروکوال به نقش کارکنان اهمیت فراوان می‌دهد و اکثر پرسش‌ها مربوط به‌چگونگی ارائه خدمات از سوی کارکنان است؛ درحالی‌که در خدمات الکترونیکی نقش کارکنان اهمیت کمی دارد. مقیاس سروکوال بیشتر برای سطح سازمان مناسب است. به-عبارت‌دیگر، به‌کارگیری مدل سروکوال به‌وسیله تعریف جدید عناصر آن در زمینه خدمات الکترونیکی

باید دوباره فرمول‌بندی شوند، به دلیل این که خدمات الکترونیکی از خدمات سنتی به سه دلیل واضح و روشن کاملاً متفاوتند: ۱. عدم وجود مأمور فروش؛ ۲. عدم وجود عنصر قابل حس؛ ۳. ارائه دادن خدمات به وسیله شهروندان به خودشان (Lovelock & Wright, 2003).

مدل رضایت‌مندی شهروندان اجرا شده در ارتباط با دفاتر اسناد رسمی، برگرفته از مدل تحلیل چند معیاره رضایت (MUSA) است که توسط میهلیس و همکارانش در سال ۲۰۰۱ به کار گرفته شده است. مهم‌ترین هدف مدل تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت، اجماع تصمیمات فردی در مجموعه‌ای از عملکردهای ارزشی است. با فرض این که رضایت کلی شهروندان مبتنی بر مجموعه‌ای از معیارها یا متغیرهای نشان دهنده ابعاد ویژگی‌های خدمات است. این مدل بیان می‌کند که رضایت کلی شهروندان، از ادغام ملاک‌های مختلف رضایت به دست می‌آید (شکل ۱).

شکل (۲) مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد. در کیفیت خدمات الکترونیکی از چهار مؤلفه اصلی مدل پاراسورامان و همکاران (۲۰۰۵) و در رضایت‌مندی شهروندان، مدل تحلیل چند معیاره رضایت (MUSA) میهلیس و همکاران (۲۰۰۱) به کار گرفته شده است.



شکل ۲: مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت‌مندی شهروندان تأثیر دارد.

فرضیه فرعی اول: کارایی بر رضایت‌مندی شهروندان تأثیر دارد.

فرضیه فرعی دوم: تحقق تعهدات بر رضایت‌مندی شهروندان تأثیر دارد.

فرضیه فرعی سوم: اجرا بر رضایت‌مندی شهروندان تأثیر دارد.

فرضیه فرعی چهارم: حریم خصوصی بر رضایت‌مندی شهروندان تأثیر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر زمانی گذشته‌نگر، از نظر کنترل متغیرها پیش‌بین و از جنبه عملیات داده‌پردازی توصیفی - علی می‌باشد. راهبرد تحقیق به کار رفته در این پژوهش از نوع پیمایشی است. در این پژوهش، به دلیل مشخص بودن تعداد جامعه آماری و برابری دفاتر برای انتخاب شدن از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. با توجه به اهمیت حجم نمونه در این تحقیق، حجم نمونه مطابق با فرمول نمونه‌گیری کوکران، ۳۷۸ نفر برآورد گردید. بنابراین از نظر قلمرو مکانی، این مطالعه در دفاتر اسناد رسمی منتخب استان لرستان انجام پذیرفته که ملاک انتخاب نمونه‌ها با ملاحظه تراکم و ازدحام شهروندان و محل استقرار دفتر به لحاظ جغرافیایی در مناطق مختلف استان لرستان بوده است. ابزار پژوهش، پرسشنامه استاندارد است. مؤلفه‌های مورد ارزیابی جهت تدوین پاسخ‌ها در قالب طیف لیکرت ۷ درجه‌ای از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم سنجیده شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش، ابتدا با بررسی دقیق منابع کتابخانه‌ای، مقالات و کتب مربوط به کیفیت خدمات الکترونیکی، ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات الکترونیکی که بر رضایت مؤثر هستند، بررسی شدند. سپس ابعادی که در تحقیقات پیشین بر رضایت شهروندان تأثیرگذار شناخته شده بودند، لیست شده و برای بررسی‌های بیشتر، مطالعاتی در زمینه هر یک از آن‌ها صورت گرفت. در ادامه با بهره‌گیری از نظرات خبرگان و اساتید دانشگاهی رشته‌های مدیریت، فناوری اطلاعات و حقوق، متغیرهای تحقیق شناسایی شدند. پس از مشخص شدن لیست متغیرها، با بررسی‌های مجدد در منابع اطلاعاتی، پرسشنامه کیفیت خدمات الکترونیکی پارسورامان و همکاران (۲۰۰۵) و پرسشنامه رضایت‌مندی شهروندان میهلیس و همکاران (۲۰۰۱)، برای تمامی متغیرها مورد بررسی قرار گرفت و بر اساس حوزه مربوطه مورد اصلاح و تعدیل مناسب با دفاتر اسناد رسمی استان لرستان قرار گرفتند.

روایی و پایایی ابزار تحقیق

روایی صورتی^۱ یکی از روش‌های ارزیابی اعتبار می‌باشد که پرسشنامه پس از جمع‌بندی نظرات تعدادی از اساتید، خبرگان و اساتید دانشگاهی رشته‌های مدیریت، فناوری اطلاعات و حقوق مورد ارزیابی

قرار گرفت و دیدگاه‌های اصلاح آنان اخذ و به این ترتیب روایی صوری سؤالات پرسشنامه فراهم شد تا بعد از بازبینی و اعمال نقطه‌نظرات روی پرسشنامه اولیه، پرسشنامه نهایی طراحی و برای جمع‌آوری داده مورد استفاده قرار گرفت. همچنین برای سنجش پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج آلفای کرونباخ برای هر یک از مؤلفه‌های مورد سنجش در جدول (۱) آورده شده است. همان‌گونه که اطلاعات ارائه‌شده در جدول نیز نشان می‌دهد، نتایج آلفای کرونباخ حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه است.

جدول (۱): ضرایب پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

تعداد سؤال	آلفای کرونباخ	ابعاد پژوهش	
۸	۰/۷۳	کارایی	کیفیت خدمات الکترونیکی
۵	۰/۷۸	تحقق تعهدات	
۴	۰/۸۱	اجرا	
۵	۰/۷۹	حریم خصوصی	
۱۱	۰/۸۲	کارکنان	رضایت‌مندی شهروندان
۸	۰/۸۸	خدمات	
۱۰	۰/۸۴	نحوه ارائه خدمات	
۵	۰/۷۴	دسترسی	
۷	۰/۸۰	تصویر ذهنی	

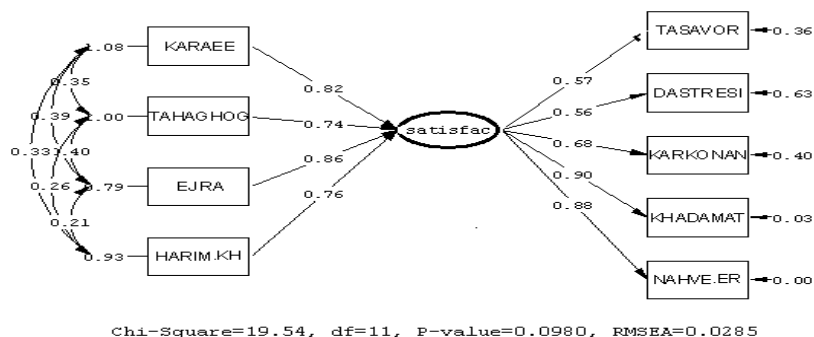
به‌کارگیری مدل جهت آزمودن فرضیه‌های تحقیق

متغیرهای وابسته اغلب متغیرهای درون‌زا خوانده می‌شود، زیرا فرض می‌شود که علت آن‌ها از درون مدل تعیین می‌شود. تدوین مدل شامل فرمول‌بندی گزاره‌هایی درباره پارامترها نیز می‌باشد. پارامتر ضریب عددی است که رابطه بین سازه‌ها را توصیف می‌کند. تعیین پارامترها این مطلب را که روابط دارای یک جهت یا چند جهت است یا نه، نیز شامل می‌شود. نرم افزار Lisrel پس از بررسی مدل مفروض و اخذ داده‌های مربوط به متغیرها، مدل نهایی را ارائه می‌دهد (Homan, 2011).

آزمون‌های نیکویی برازش مدل^۱

به‌طورکلی چندین شاخص برای سنجش برازش مدل مورد استفاده قرار می‌گیرد ولی معمولاً برای تأیید مدل استفاده از ۳ تا ۵ شاخص کافی است؛ بنابراین در این پژوهش برای ارزیابی نیکویی برازش مدل

از معیارهای RMR ، GFI ، $AGFI$ ، $RMSEA$ ، NFI ، $NNFI$ و CFI استفاده شده است. در حالت استاندارد مدلی مناسب است که RMR نزدیک به صفر، GFI و $AGFI$ نزدیک به یک، $RMSEA$ کمتر از $0/05$ (بیشتر از $0/1$ نشان دهنده مدل ضعیف) و CFI بزرگ تر از $0/9$ داشته باشد (Homan, 2011).

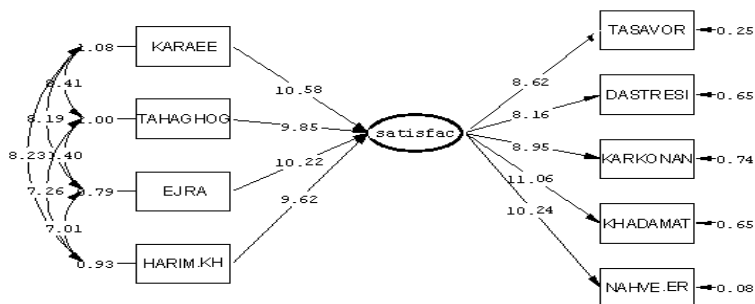


شکل ۳: مدل فرضیه اصلی در حالت استاندارد در نرم افزار لیزرل

معیارهای برازش مدل به این صورت خواهند بود: شکل (۳)، حالت استاندارد را برای مدل طراحی شده فرضیه اصلی نشان می دهد. بهترین شاخص برازش (تناسب) در نرم افزار لیزرل X^2/df کای اسکور به درجه آزادی) می باشد که هر چه کوچک تر از ۳ باشد مدل دارای برازش بهتری است. شاخص $RMSEA$ همان میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته می شود. حد مجاز این مقدار $0/08$ است یعنی اگر از $0/08$ تا $1/0$ باشد برازش، متوسط و بالاتر از $1/0$ ضعیف است. $0/05$ تا $0/08$ قابل قبول است و اگر زیر $0/05$ باشد خوب است. اگر مقدار کای اسکور از درجه آزادی کمتر شود، $RMSEA$ صفر نشان داده خواهد شد. با توجه به مقدار تقسیم کای اسکور بر df که کمتر از ۳ و مقدار $RMSEA$ کمتر از $0/05$ (صفر) می باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است.

1. Root Mean Square Residual
2. Goodness of Fit Index
3. Adjusted Goodness of Fit Index
4. Root Mean Square Error of Approximation
5. Normed Fit Index
6. Non-Normed Fit Index
7. Comparative Fit Index

شکل (۴) مدل فرضیه اصلی را در حالت عدد معناداری نشان می‌دهد. منظور از عدد معناداری در نرم‌افزار لیزرل همان مفهوم sig در SPSS می‌باشد با این تفاوت که برای معناداری یک ضریب در سطح ۰/۰۵، عدد معناداری آن باید بزرگ‌تر از ۱/۹۶ یا کوچک‌تر از ۱/۹۶- باشد و برای معناداری یک ضریب در سطح ۰/۰۱ باید بزرگ‌تر از ۲/۵۶ و یا کوچک‌تر از ۲/۵۶- باشد و در کل برای تأیید یا رد فرضیات تحقیق به کار می‌رود. عدد معناداری هر چقدر از مقادیر مثبت، بزرگ‌تر و یا از مقادیر منفی، کوچک‌تر باشد نشان‌دهنده آن است که متغیر مستقل اثر قوی‌تری بر متغیر وابسته دارد.



Chi-Square=19.54, df=11, P-value=0.0980, RMSEA=0.0285

شکل ۴: مدل فرضیه اصلی در حالت عدد معناداری در نرم‌افزار لیزرل

بررسی فرضیات پژوهش

تأثیر هر کدام از متغیرهای پیش‌بین: کارایی، تحقق تعهدات، اجرا و حریم خصوصی بر متغیر ملاک رضایت مندی شهروندان در جدول (۲) آورده شده است.

جدول (۲): تأثیر متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک رضایت مندی شهروندان

نتیجه	عدد معناداری (t-value)	ضریب تأثیر (β)	مسیر مستقیم	فرضیه
تأیید	۱۶/۸۵	۰/۷۱	رضایت مندی شهروندان ← کیفیت خدمات الکترونیکی	اصلی
تأیید	۱۰/۵۸	۰/۸۲	رضایت مندی شهروندان ← کارایی	فرعی اول
تأیید	۹/۸۵	۰/۷۴	رضایت مندی شهروندان ← تحقق تعهدات	فرعی دوم
تأیید	۱۰/۲۲	۰/۸۶	رضایت مندی شهروندان ← اجرا	فرعی سوم
تأیید	۹/۶۲	۰/۷۶	رضایت مندی شهروندان ← حریم خصوصی	فرعی چهارم

بررسی نتایج فرضیات

فرضیه اصلی: کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مندی شهروندان تأثیر دارد. $\{H_0: \mu_e = \mu_r$
 $H_1: \mu_e \neq \mu_r$

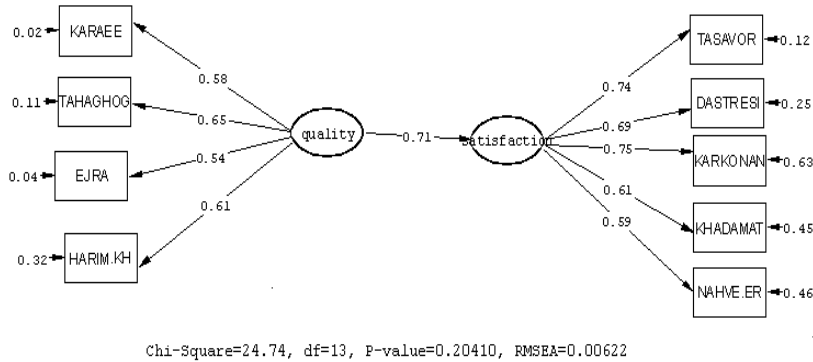
با توجه به ضریب تأثیر $\beta = 0/71$ و مقدار بحرانی $t(1/96 > t > -1/96)$ = ضریب $16/85$ گزارش شده در جدول (۲) که بزرگتر از $1/96$ می باشد، متغیر پیش بین کیفیت خدمات الکترونیکی می تواند متغیر ملاک رضایت مندی شهروندان را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین نماید. در نتیجه با اطمینان $0/95$ این فرضیه تأیید و نقیض ادعا رد می گردد.

فرضیه فرعی اول: کارایی بر رضایت مندی شهروندان تأثیر دارد. با توجه به ضریب تأثیر $\beta = 0/82$ و مقدار بحرانی $t(1/96 > t > -1/96)$ = ضریب $10/58$ گزارش شده در جدول (۲) که بزرگتر از $1/96$ می باشد، متغیر پیش بین کارایی می تواند متغیر ملاک رضایت شهروندان را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین نماید. در نتیجه با اطمینان $0/95$ این فرضیه تأیید و نقیض ادعا رد می گردد.

فرضیه فرعی دوم: تحقق تعهدات بر رضایت مندی شهروندان تأثیر دارد. با توجه به ضریب تأثیر $\beta = 0/74$ و مقدار بحران $t(1/96 > t > -1/96)$ = ضریب $9/85$ گزارش شده در جدول (۲) که بزرگتر از $1/96$ می باشد، متغیر پیش بین تحقق تعهدات می تواند متغیر ملاک رضایت مندی شهروندان را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین نماید. در نتیجه فرضیه با اطمینان $0/95$ تأیید و نقیض ادعا رد می گردد.

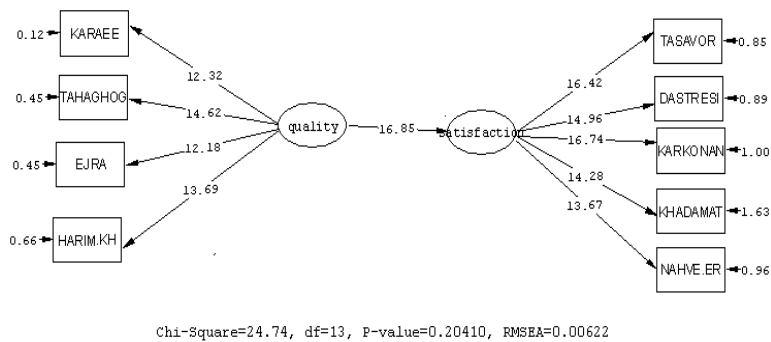
فرضیه فرعی سوم: اجرا بر رضایت مندی شهروندان تأثیر دارد. با توجه به ضریب تأثیر $\beta = 0/86$ و مقدار بحرانی $t(1/96 > t > -1/96)$ = ضریب $10/22$ گزارش شده در جدول (۲) که بزرگتر از $1/96$ می باشد، متغیر پیش بین اجرا می تواند متغیر ملاک رضایت مندی شهروندان را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین نماید. در نتیجه با اطمینان $0/95$ این فرضیه تأیید و نقیض ادعا رد می گردد.

فرضیه فرعی چهارم: حریم خصوصی بر رضایت مندی شهروندان تأثیر دارد. با توجه به ضریب تأثیر $\beta = 0/76$ و مقدار بحرانی $t(1/96 > t > -1/96)$ = ضریب $9/62$ گزارش شده در جدول (۲) که بزرگتر از $1/96$ می باشد، متغیر پیش بین حریم خصوصی می تواند متغیر ملاک رضایت مندی شهروندان را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین نماید. در نتیجه با اطمینان $0/95$ این فرضیه تأیید و نقیض ادعا رد می گردد.



شکل ۵: مدل فرضیه اصلی در حالت استاندارد در نرم‌افزار لیزرل

شکل (۶) مدل فرضیه اصلی را در حالت عدد معناداری نشان می‌دهد. عدد معناداری هر چقدر از مقادیر مثبت، بزرگ‌تر و یا از مقادیر منفی، کوچک‌تر باشد نشان‌دهنده آن است که متغیر مستقل اثر قوی‌تری بر متغیر وابسته دارد.



شکل ۶: مدل فرضیه اصلی در حالت عدد معناداری در نرم‌افزار لیزرل

آزمون‌های نیکویی برازش

وقتی یک مدل از پشتوانه نظری مناسبی برخوردار باشد در مرحله بعد نوبت به آن می‌رسد که تناسب این مدل با داده‌هایی که محقق جمع‌آوری کرده است بررسی گردد. در این مدل مقدار ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA) که یک شاخص براساس پارامتر غیر مرکزی می‌باشد و کمتر تحت تأثیر حجم نمونه قرار دارد و قادر است متوسط عدم برازش را برای هر درجه آزادی بسنجد برابر با ۰/۰۰۶۲۲ در مدل نهایی و در مدل اولیه برابر ۰/۰۲۸۵ می‌باشد مقدار کمتر از ۰/۰ نشان دهنده برازش نامناسب مدل می‌-

باشد مقدار آن اگر کمتر از ۰/۱ باشد نشان دهنده برازش مناسب مدل است پس این مدل برازش مناسبی دارد. سایر شاخص های برازش مدل مذکور بر اساس شاخص های: RMR, GFI, IFI, CFI, NFI اندازه گیری شده است. (جدول ۳) نشان از برازش خوب مدل است.

جدول (۳): شاخص های برازش مدل تحقیق

عنوان آماری شاخص	دامنه مورد قبول	مدل اولیه	مدل نهایی	نتیجه آزمون
X^2 / df	$< 2\chi^2 / df$	۱/۷۷	۱/۹	تأیید مدل
P-value	$> 0.05 P$	۰/۰۹۸	۰/۲۰۴	تأیید مدل
RMSEA	$< 0.09 RMSEA$	۰/۰۲۸۵	۰/۰۰۶۲۲	تأیید مدل
RMR	$< 0.09 RMR$	۰/۰۱۲	۰/۰۳۲	تأیید مدل
GFI	$> 0.9 GFI$	۰/۹	۰/۹۲	تأیید مدل
AGFI	$> 0.9 AGFI$	۰/۹۱	۰/۹۴	تأیید مدل
CFI	$> 0.9 CFI$	۰/۹۲	۰/۹۰	تأیید مدل
RFI	$> 0.9 RFI$	۰/۹۳	۰/۹۲	تأیید مدل
NFI	$> 0.9 NFI$	۰/۹۲	۰/۹۱	تأیید مدل
NNFI	$> 0.9 NNFI$	۰/۹۰	۰/۹۲	تأیید مدل

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر کیفیت خدمات الکترونیکی را بر رضایت مندی شهروندان بررسی می کند. با توجه به مبانی نظری و جمع آوری داده ها مقدار ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA) در مدل اولیه برابر ۰/۰۲۸۵ و در مدل نهایی برابر با ۰/۰۰۶۲۲ می باشد، که نشان دهنده این است که مدل از برازش مناسبی برخوردار می باشد. همچنین جدول (۳) نشان دهنده تأیید تمامی شاخص های آماری مدل نهایی می باشد، که نشان دهنده برازش خوب مدل نهایی هستند؛ بنابراین همه شاخص ها، مدل تحقیق را تأیید می کنند. آزمون معناداری برای کیفیت خدمات الکترونیکی ۱۶/۸۵، کارآیی ۱۰/۵۸، تحقق تعهدات ۹/۸۵، اجرا ۱۰/۲۲ و حریم خصوصی ۹/۶۲ می باشد. با توجه به شاخص های آزمون میانگین جامعه، نتایج ذیل درباره آزمون فرضیه ها به دست آمده است:

نتایج آزمون فرضیه اصلی مدل مفهومی با کمک نرم افزار لیزرل نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مندی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج پژوهش حاصل از فرضیات فرعی پژوهش نشان داد که هر یک ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مندی شهروندان دارای اثر مثبت و معناداری هستند، از آنجایی که تقریباً آماره t ابعاد که به صورت نظری مؤثر بر رضایت مندی شهروندان

شناخته شده بودند، بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشند، بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که ابعاد: کارایی، تحقق تعهدات، اجرا و حریم خصوصی دارای تأثیر مثبت و 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 الکترونیکی دفاثر مثبتی اسناد و املاک دارای اثر مثبت و معنادار بر رضایت‌مندی شهروندان 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 کیفیت خدمات الکترونیکی و کارایی می‌باشد، لذا پیشنهاد می‌شود به منظور بهبود رضایت‌مندی شهروندان به ویژگی سامانه خدمات الکترونیکی از جمله ارائه اطلاعات صحیح، دقیق و به موقع در هنگام دریافت درخواست‌ها، راه‌اندازی و اجرای درست سامانه و کارکرد صحیح تراکنش‌ها توجه شود.

فرضیه اصلی: تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت‌مندی شهروندان با اطمینان ۹۵ درصد، تأیید گردید؛ بنابراین کیفیت خدمات الکترونیکی در دفاتر اسناد رسمی موجب رضایت‌مندی شهروندان می‌شود. کیفیت خدمات الکترونیکی عامل مهمی در رضایت‌مندی شهروندان به‌شمار می‌رود. رضایت شهروندان بر طبق کیفیت خدمات الکترونیکی شکل می‌گیرد بدان معنا که کیفیت بالاتر این نوع خدمات سبب تقویت رضایت شهروندان به لحاظ مراجعه دوباره، تبلیغات شفاهی مثبت درباره آن می‌شود. آنچه از این نتیجه بر می‌آید آنست که رفتار بعدی شهروندان در تعامل با خدمات الکترونیکی وابسته به تجربه‌ای است که آن‌ها از این تعامل کسب می‌کنند.

بیک‌زاد، مولوی و اسگندری (۲۰۱۱)، در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، مقدار معنی‌داری آزمون t پیرسون برابر $P = ۰/۰۰۰$ می‌باشد. این سطح، از حداقل سطح معنی‌داری $۰/۰۵$ کوچک‌تر می‌باشد. مقادیر پیرسون محاسبه شده برای فرضیه $۰/۵۴۷$ می‌باشد؛ بنابراین این مقادیر از $۰/۱۱۳$ مقدار بحرانی پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجه آزادی ۳۶۹ بزرگ‌تر می‌باشد. بر اساس این فرضیه رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت‌الکترونیکی تأیید می‌شود (Beik zad, Molavi & Esgandari, 2011). حقیقی‌نسب و عابدین (۲۰۱۰)، با توجه به آن که مقدار مشاهده شده برای آماره آزمون برابر صفر است. می‌توان با سطح خطای ۵ درصد فرض صفر آماری را رد کرد؛ بنابراین می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد: «بین کیفیت خدمات و رضایت‌مندی شهروندان ارتباط معنی‌داری وجود دارد» (Haghighy Nasab, Abedin & Janfeshan, 2010).

فرضیه اول فرعی: تأثیر کارایی بر رضایت‌مندی شهروندان با اطمینان ۹۵ درصد، تأیید گردید. در نتیجه فرضیه فرعی اول پژوهش تأیید شد؛ بنابراین کارایی بیشتر سایت در دفاتر اسناد رسمی منجر به رضایت شهروندان می‌شود. کارایی کیفیت خدمات الکترونیکی تأثیر مهمی بر رضایت‌مندی شهروندان می‌گذارد. کارایی اشاره به سهولت دسترسی شهروندان به شبکه و استفاده از وب‌سایت با حداقل تلاش دارد. نتایج نشان داد کارایی بیشتر دفاتر همچون بارگذاری سریع سایت و آسانی مراحل ثبت باعث رضایت بیشتر شهروندان می‌شود. دفاتر اسناد رسمی برای افزایش کارایی بالاتر باید طراحی مناسبی برای وب‌سایت‌های خود در نظر بگیرند چرا که در محیط مجازی برای کیفیت بهتر خدمات الکترونیکی، دسترسی به وب‌سایت سازمان‌ها، یک فرآیند خدماتی موفق می‌باشد. نتیجه ناکارایی طراحی وب‌سایت، تأثیر منفی بر روی رضایت شهروندان دارد و ممکن است شهروندان را از فرآیند خدمات خارج کند. وب‌سایت نقطه شروع به دست آوردن رضایت برای شهروندان است. کارایی وب‌سایت می‌تواند تصویر ادراکی شهروندان از سازمان را تحت تأثیر قرار دهد و به راحتی شهروندان را به انجام خدمات برخط جذب کند. در نتیجه وب‌سایت باید اطلاعات مناسب را با کارایی زیاد برای شهروندان فراهم کند.

ساهدو و پورانی (۲۰۰۸)، با توجه به آن که مقدار معنی‌داری آزمون برابر صفر است و از مقدار $0/05$ کمتر است، می‌توان با سطح خطای ۵ درصد فرض صفر آماری را رد کرد. ضریب تأثیر $0/075$ می‌باشد؛ بنابراین می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد: «بین کارایی و رضایت‌مندی مشتریان ارتباط معنی‌داری وجود دارد» (Sahadev & Purani, 2008). بیک‌زاد، مولوی و اسگندری (۲۰۱۱)، در سطح معنی‌داری دو دامنه-ای، مقدار معنی‌داری آزمون t پیرسون برابر $P = 0/000$ می‌باشد. این سطح، از حداقل سطح معنی‌داری $0/05$ کوچک‌تر می‌باشد. مقادیر پیرسون محاسبه شده برای فرضیه $0/315$ می‌باشد؛ بنابراین این مقادیر از $0/113$ مقدار بحرانی پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجه آزادی ۳۶۹ بزرگ‌تر می‌باشد. بر اساس این فرضیه رابطه بین کارایی کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی تأیید می‌شود (Beik zad, Molavi & Esgandari, 2011).

فرضیه دوم فرعی: تأثیر تحقق تعهدات بر رضایت‌مندی شهروندان با اطمینان ۹۵ درصد، تأیید گردید. در نتیجه فرضیه فرعی دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت؛ بنابراین تحقق تعهدات توسط دفاتر اسناد رسمی منجر به رضایت شهروندان می‌شود. تحقق تعهدات حوزه‌ای است که در آن سایت به وعده‌های خود برای تحویل سفارشات عمل می‌کند و قابلیت استفاده اقلام سفارشی در زمان تحقق می‌یابد. تحقق تعهدات بالا در دفاتر همانند قفل نشدن سایت و باز شدن سریع سایت بیشتر شهروندان را به دنبال دارد. نتایج نشان داد تحقق تعهدات وب‌سایت همواره در هر مکان و در هر زمان منجر به رضایت شهروندان می‌شود.

تحقق تعهدات به‌سازگاری عملکرد و اعتماد و اطمینان به‌سازمان‌ها اشاره دارد. در محیط مجازی شهروندان به‌سازمان‌ها اعتماد می‌کنند تا آن‌چه را که وعده داده‌اند به‌انجام برسانند. تحقق تعهدات باعث می‌شود که شهروندان اعتبار سازمان‌ها را به رسمیت بشناسند که رضایت آن‌ها را به دنبال دارد. در خدمات الکترونیکی، در دسترس بودن سیستم باعث می‌شود که شهروندان همیشه به خدمات برخط ارائه‌شده توسط سازمان دسترسی داشته باشند که به شهروندان کمک می‌کند تا همیشه از سازمان‌های برخط رضایت داشته باشند.

ساهدو و پورانی (۲۰۰۸)، با توجه به آن‌که مقدار معنی‌داری آزمون برابر صفر است و از مقدار ۰/۰۵ کمتر است، می‌توان با سطح خطای ۵ درصد فرض صفر آماری را رد کرد. ضریب تأثیر ۰/۰۲۲ می‌باشد؛ بنابراین می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد: «بین تحقق تعهدات و رضایت‌مندی مشتریان ارتباط معنی‌داری وجود دارد» (Sahadev & Purani, 2008). بیک‌زاد، مولوی و اسگندری (۲۰۱۱)، در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، مقدار معنی‌داری آزمون t پیرسون برابر $P = 0/000$ می‌باشد. این سطح، از حداقل سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچک‌تر می‌باشد. مقادیر پیرسون برای فرضیه ۰/۴۳۶ می‌باشد؛ بنابراین این مقادیر از ۰/۱۱۳ مقدار بحرانی پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجه آزادی ۳۶۹ بزرگ‌تر می‌باشد. بر اساس این فرضیه رابطه بین تحقق تعهدات کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی تأیید می‌شود (Beik zad, Molavi & Esgandari, 2011).

فرضیه سوم فرعی: تأثیر اجرا بر رضایت‌مندی شهروندان با اطمینان ۹۵ درصد تأیید گردید. در نتیجه فرضیه فرعی سوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. پس اجرای عملیات ثبتی منجر به رضایت‌مندی شهروندان در دفاتر اسناد رسمی می‌شود. اجرا شامل عملکرد فنی صحیح سایت بوده و عواملی همچون میزان سرعت راه‌اندازی و اجرای سامانه، میزان دسترسی به اطلاعات جهت تصمیم‌گیری و عدم قطعی ارتباط یا سامانه در حین انجام مبادله را شامل می‌شود؛ بنابراین اجرای عملکرد بالای سایت، رضایت بالای شهروندان را به دنبال دارد. نتایج نشان داد که اجرای خدمات در وب‌سایت منجر به رضایت شهروندان می‌شود، خدماتی که به تلاش چندانی نیاز ندارد. پس وب‌سایت باید را برای استفاده آسان شهروندان و اجرای سریع ارائه خدمات به آن‌ها برای استفاده طراحی شود.

ساهدو و پورانی (۲۰۰۸)، با توجه به آن‌که مقدار معنی‌داری آزمون برابر صفر است و از مقدار ۰/۰۵ کمتر است، می‌توان با سطح خطای ۵ درصد فرض صفر آماری را رد کرد. ضریب تأثیر ۰/۰۱۳ می‌باشد؛ بنابراین می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد: «بین اجرا و رضایت‌مندی مشتریان ارتباط معنی‌داری وجود دارد» (Sahadev & Purani, 2008). بیک‌زاد، مولوی و اسگندری (۲۰۱۱)، در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای،

مقدار معنی داری آزمون t پیرسون برابر $P = 0/000$ می باشد. این سطح، از حداقل سطح معنی داری $0/05$ کوچک تر می باشد. مقادیر پیرسون محاسبه شده برای فرضیه $0/483$ می باشد؛ بنابراین این مقادیر از $0/113$ مقدار بحرانی پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجه آزادی ۳۶۹ بزرگ تر می باشد. بر اساس این فرضیه رابطه بین تأمین سفارش کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی تأیید می شود (Beik zad, Molavi & Esgandari, 2011).

فرضیه چهارم فرعی: تأثیر حریم خصوصی بر رضایت مندی شهروندان با اطمینان ۹۵ درصد، تأیید گردید. در نتیجه چهارم فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار گرفت؛ بنابراین حفظ حریم خصوصی در مورد اطلاعات افراد در دفاتر اسناد رسمی باعث می شود که شهروندان رضایت بیشتری داشته باشند. منظور از حریم خصوصی درجه امنیت سایت است و میزان محافظت از اطلاعات شهروندان است، از این نظر که اطلاعات آن‌ها در اختیار دیگران قرار نمی گیرد و اطلاعات کارت‌های اعتباری نیز محرمانه باقی می ماند. حفظ حریم خصوصی توسط سایت دفاتر اسناد رسمی امنیت خاطر شهروندان را به دنبال دارد که موجب تبلیغ مثبت شهروندان در مورد دفاتر و مراجعه مجدد آن‌ها می شود. اگر تجربه شهروندان از کاربرد خدمات الکترونیکی مثبت و مطلوب باشد، نیت استفاده از خدمات دفاتر شکل می گیرد، آن‌ها اقدام به بازدید مجدد از وبسایت می کنند و متعاقباً مبادرت به ترویج تبلیغات مثبت درباره خدمات ثبتی نمایند که سایرین و دوستان را به کسب چنین تجربه‌ای سوق دهند؛ بنابراین حفظ حریم خصوصی توسط دفاتر موجب رضایت بیشتر شهروندان می شود. نتایج نشان داد حریم خصوصی در خدمات الکترونیکی ایمن منجر به رضایت مندی شهروندان می شود. ایمن بودن خدمات تنها کافی نیست، بلکه برای انجام خدمات الکترونیکی در دفاتر اسناد رسمی باید اطمینان حاصل کند که از اطلاعات وی سوءاستفاده نمی شود و در انجام تراکنش‌ها با دفاتر احساس امنیت کند که دفترداران در ایمن کردن تراکنش‌ها حداکثر تلاش خود را برای جذب رضایت شهروندان انجام می دهند.

ساهدو و پورانی (۲۰۰۸)، با توجه به آن که مقدار معنی داری آزمون برابر صفر است و از مقدار $0/05$ کمتر است، می توان با سطح خطای ۵ درصد فرض صفر آماری را رد کرد. ضریب تأثیر $0/152$ می باشد؛ بنابراین می توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد: «بین حریم خصوصی و رضایت مندی مشتریان ارتباط معنی داری وجود دارد» (Sahadev & Purani, 2008). بیک‌زاد، مولوی و اسگندری (۲۰۱۱)، در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، مقدار معنی داری آزمون t پیرسون برابر $P = 0/000$ می باشد. این سطح، از حداقل سطح معنی داری $0/05$ کوچک تر می باشد. مقادیر پیرسون محاسبه شده برای فرضیه $0/484$ می باشد؛ بنابراین این مقادیر از $0/113$ مقدار بحرانی پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجه آزادی ۳۶۹ بزرگ تر می باشد. بر اساس

فرضیه رابطه بین حریم خصوصی کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی تأیید می‌شود (Beik zad, Molavi & Esgandari, 2011).

پیشنهادها

پیشنهادهای لازم برای ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی بهتر و رضایت‌مندی بیشتر شهروندان دفاتر اسناد رسمی بدین صورت ارائه می‌شود:

قطعی رعایت شأن سردفتری و اجرای درست قوانین، احترام به شهروندان، رعایت قوانین در اجرای وظایف به‌ویژه حفظ کرامت شهروندان، سرعت در فعالیت‌ها و دقت در انجام وظایف می‌تواند چهره زیباتری در عرصه ارائه خدمات ثبتی در جامعه را موجب شود. در مورد کارایی بیشتر باید دقت نمایند سایت خدمات الکترونیکی ثبتی، مراحل ثبت را به آسانی برآورده سازد، اطلاعات را به‌خوبی سازمان‌دهی نماید، صفحات را سریعاً بارگذاری کند. در تحقق تعهدات دفتر، سایت سازمان همیشه باید برای جستجوی خدمات در دسترس باشد، نباید قفل شود و فوراً باز شده و سریع اجرا شود، و مرتبط‌ترین نتایج را تحویل دهد. برای مؤلفه اجرا سریعاً نتایج جستجو را ارائه دهد، سفارش را سریع تحویل دهد. در حریم خصوصی خدمات مطمئنی داشته باشد، اطلاعات شخصی افراد را در شبکه حفظ کند، اطلاعات افراد را با سایت‌های دیگر به اشتراک نگذارد، و همچنین اطلاعات کارت اعتباری افراد را حفظ کند. دفاتر اسناد رسمی باید سعی کنند شهروندان تصویر ذهنی مناسبی از دفتر در ذهن داشته باشند، شهروندان باید از این که مراجعه‌کننده دفتر هستند، خوشحال باشند، احساس تعلق به دفتر داشته باشند، و همچنین تصویر ذهنی مناسبی از برخورد کارکنان دفتر داشته باشند، که به تبع آن رضایت‌مندی شهروندان را به‌دنبال داشته باشد. دفاتر باید در نقطه-ای از شهر باشند که دسترسی به آن‌ها به‌راحتی امکان‌پذیر باشد، ساختمان دفتر در محیط مناسبی قرار داشته باشد، از ساعات کاری مناسبی برخوردار باشد، تجهیزات و امکانات دفتر به‌روز و مدرن باشد، خصوصیات فیزیکی نظیر دکوراسیون، میز پذیرش و سایر موارد را به‌بهترین نحو فراهم نمایند. کارکنان برای ارائه خدمات بهتر باید امنیت لازم را برای شهروندان فراهم نمایند، رفتار مؤدبانه و محترمانه‌ای داشته باشند، به تک‌تک افراد توجه و در هنگام بروز مشکل به آن‌ها کمک و نیازهایشان را درک کنند، همچنین توانایی لازم در ارائه خدمات سریع به شهروندان را داشته باشند. کارکنان هر اندازه دانش خود را درباره سلاقی شهروندان، عادت‌های رفتاری، سطح درآمدی و ویژگی‌های کلی شهروندان با اطلاعات بیشتر همراه سازد، می‌تواند خدماتی به شهروندان ارائه دهند که به خواسته و انتظارات شهروند نزدیک‌تر باشد. دفاتر باید سعی کنند قیمت‌هایشان در مقایسه با دفاتر دیگر و نرخ اعلام شده توسط سازمان ثبت اسناد و املاک بیشتر

نباشد، دفاتر باید موظف باشند خسارت وارد شده به شهروندان را جبران کنند، دقت نمایند به درستی تمامی مراحل ثبت اسناد را بدون کوچکترین اشتباه انجام دهند. خدمات توسط دفاتر، در زمان مناسب و با کیفیت مناسب تحویل داده شود، و اگر تأخیری در ارائه خدمات وجود داشته باشد، اطلاعات لازم به شهروندان توضیح داده شود و زمان لازم برای سؤالات شهروندان در مورد خدمات دفاتر تخصیص داده شود.

محدودیت‌ها

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بوده است. از مهم‌ترین محدودیت آن‌ها می‌توان به پایین بودن نرخ برگشت پاسخنامه‌ها و بالا بودن میزان بستگی نوع پاسخ به ذهنیت پاسخ‌دهنده و شخصی بودن اظهار نظرها اشاره کرد که اغلب بررسی‌های پرسشنامه‌ای با این‌گونه مشکلات همراه است. در این پژوهش مستقیماً به مؤلفه هزینه دریافت خدمات در دفاتر اسناد رسمی از دیدگاه شهروندان اشاره نشده است که توصیه می‌شود در پژوهش‌های آتی، این مؤلفه نیز مورد توجه قرار گیرد. شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان در دفاتر اسناد رسمی مورد بررسی قرار گیرد. بررسی رضایت سردفتران از وضعیت کاری خود در دفاتر اسناد رسمی از پژوهش‌های آتی می‌تواند باشد. یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش حاضر مربوط به دوره زمانی است. دوره زمانی در این پژوهش محدود بوده است. قاعدتاً دوره نمونه‌گیری باید به اندازه کافی گسترده باشد تا در برگیرنده کلیه عواملی که رفتار پاسخگویان را تحت تأثیر قرار می‌دهند، باشد. به‌عنوان مثال وجود تحولات سیاسی و اقتصادی می‌تواند بر رفتار و تصمیم‌گیری افراد تأثیرگذار باشد. این پژوهش تنها بر شهروندان استان لرستان تمرکز کرده است، پژوهشگران می‌توانند در سایر استان‌های کشور از این مدل استفاده کنند. قطعاً استان‌هایی با جمعیت بیشتر و داشتن نمونه آماری بیشتر بر قابلیت تعمیم نتایج این پژوهش می‌افزاید. با توجه به جامعه آماری می‌توان از دیگر مدل‌های کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت استفاده کرد، لذا برای غلبه بر این محدودیت به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود این عوامل را مورد بررسی قرار دهند.

Reference

- Alvani, M., & Saeid panah, M. (2014). The relationship between quality electronic bank services with customer loyalty using structural equation modeling. *Journal of Management Development and Transformation*, (Vyzhe-Name 2014), 1-12. (in Persian)
- Babamrady, R. (2011). Designed to scale to evaluate the e-services quality website of Iranian tourism. *Conference Management and Tourism Development: Challenges and Solutions*, Iran. Tehran, 1-12. (in Persian)

- Ghosh, S.; Surjadijaja, H., & Antony, J. (2004). Optimization of the determinants of e-service operation. *Business Process Management Journal*, 10(6), 616-636. (in Persian)
- Hadizadeh Moghadam, A., & Shahedy, K. (2008). The consideration service quality public banking and private banking. *Journal of Human and Management*, 8(4), 125-146. (in Persian)
- Haghighi Nasab, M., & Abedin, B. (2008). Offer multi-criteria analysis satisfaction (musa) model to measuring customer satisfaction. *Journal of Marketing Management*, 3(4), 85-102. (in Persian)
- Haghighi Nasab, M.; Abedin, B., & Janfeshan, Sh. (2010). Citizenship-oriented in relation of the government's: consideration the success of government in implementation the presented plan of electronic services to citizens in Iran. *Research Journal of Management*, 87, 28-38. (in Persian)
- Hedayat, R., & Elmi, H. (2012). Review the citizen's satisfaction with the performance of utilities and socioeconomic factors associated with it in tinsel town. *Sociological Studies*, 4(16), 47-29. (in Persian)
- Homan, H. A. (2011). *Structural equation modeling with lisrel application*. Samt Press, (5th e.), Iran. Tehran. (in Persian)
- Jafari, H.; Yaghoobi, N., & Salar Zaei, A. (2014). The consideration of judicial e-service quality effect on satisfaction of citizens. *Public Management Research*, 7(24), 153-174. (in Persian)
- Ji Moon, Y. (2013). The tangibility and intangibility of e-service quality. *International Journal of Smart Home*, 7(5), 91-102.
- Khosravi, B., & Yazdani. (2015). A model for measuring the quality of e-government web sites from the perspective of citizens. *First International Conference on Web Research*, Iran. Tehran. (in Persian)
- Maleki, A., & Darabi, M. (2008). Different ways of measuring customer satisfaction. *Monthly Engineering and Related Industries*, 1(3), 27-32. (in Persian)
- Lovelock, C., & Wright, L. (2003). *Principles of marketing and services*, Translated by Abulfazl Tajzadeh. Samt Publications, Iran. Tehran. (in Persian)
- Mihelis, G.; Grigoroudis, E.; Siskos, Y.; Politis, Y., & Malandrakis, Y. (2001). Customer satisfaction measurement in the private bank sector. *European Journal of Operational Research*, 2(130), 347-360.
- Mohammadi, A. (2003). Cultural services of one. *Customer Orientation and Dignity of Clients*, Iran. Tehran. (in Persian)
- Nasiri, A., & Amozadmahdi, H. (2015). Check satisfaction of the citizens of the municipal services with using kano model. *Geography and Urban Planning*, (13), 97-106. (in Persian)
- Nejhad Hajali Irani, F. (2008). Management of clients' satisfaction in public organizations. *Journal of Tadbir*, 197, 29-33. (in Persian)

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-s-qual: a multipleitem scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

Rahimi Kalor, H. (2015). The effect of quality of service and knowledge bank customers on customer loyalty. *Journal of Marketing Management*, (27), 123-148. (in Persian)

Rahnavard, F. (2003). Empowering employees, a step towards customer orientation. *Journal of the Process Management and Development, Management and Planning Organization*, 59, 28-37. (in Persian)

Rajab Beigy, M. (1998). Dimensionsof qualityinthe public sector. *Journal of Public Administration Training Centre*, 40, 77-84. (in Persian)

Rasooli, H., & Manian, A. (2012). System fuzzy inference design for choosing e-banking services (a case study of bank sepah). *Journal of Information Technology Management*, 4(12), 41-64. (in Persian)

Rezaei, H., & Nazari, M. (2013). Effect of service quality and satisfaction electronic on the customer behavioral tendencies in electronic on Yasouj city. *International Management Conference, Challenges and Solutions*, Shiraz. (in Persian)

Salaun, Y., & Flores, K. (2001). Information quality: meeting the needs of the consumer. *International Journal of Information Management*, 21(1), 21-38.

Santos, J. (2003). E-serve quality a model of virtual service dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233-247.

State organization for registration of deeds and properties. (2016). retrieved on 3 Dec, 2016, from www.ssaa.ir. (in Persian)

Zeithaml V. A.; Parasuraman A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-75.