

بررسی تاثیر الکترونیکی کردن خدمات شهرداری شیراز بر درآمد شهرداری

مجتبی پریچهر

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بین الملل دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

چکیده

شهرداری‌ها بعنوان سازمانهای بزرگ خدمات رسان به شهروندان در کیفیت زندگی شهری تاثیر بسزایی دارند. با تغییرات صورت گرفته در دنیای کنونی و گسترش روزافزون جامعه اطلاعاتی بسیاری از سازمانها به دنبال استقرار و ارائه خدمات الکترونیک بوده تا هم کیفیت ارائه این خدمات را بالا برده. در این بین شهرداری‌ها و از جمله شهرداری شیراز به عنوان یک نهاد غیرانتفاعی غیردولتی که بیش از ۹۸ درصد درآمد خود را از شهروندان تامین می‌کند، ضمن ارائه خدمات الکترونیک دغدغه افزایش درآمد خود را از این طریق دارد. پژوهش حاضر به سنجش میزان افزایش درآمد شهرداری شیراز از الکترونیکی کردن خدمات مجوز ساخت‌وساز و دریافت عوارض آن می‌پردازد. برای رسیدن به این هدف از مدل ای کوال استفاده شده است. این مدل از بعد قابلیت استفاده، تعامل خدمات و سرعت تبادل تشکیل شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه ای متشکل از این ابعاد طراحی گردید و همچنین از مصاحبه با مدیران خبره شهرداری داده‌های پژوهش جمع‌آوری شد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شهرداری و شهروندان و پیمانکاران که با این خدمات و سایت خدمات الکترونیک سروکار دارند تشکیل می‌دهند. نمونه‌گیری بصورت حضوری صورت پذیرفته و برای تایید روایی پرسشنامه علاوه بر نظر خبرگان در شهرداری شیراز از نرم‌افزار لیزرل نیز استفاده شده است. در مجموع ۲۶۷ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شده و با توجه به اینکه نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف توزیع داده‌ها را نرمال نشان می‌داد، برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از روش‌های پارامتریک آماری و آزمون فرض‌های پارامتریک با استفاده از نرم افزار spss استفاده شد. در این پژوهش از آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و فرضیات بهره جسته شد. با روش آزمون و فرض و آزمون t-student تک نمونه ای مشخص شد که میانگین نظرات کاربران نسبت به سه بعد مدل برای افزایش درآمد شهرداری بالاتر از میانگین فرض بوده و این بدان معناست که هر سه فرضیه تحقیق مورد تایید قرار گرفته و بنابراین خدمات الکترونیکی ارائه شده از طرف شهرداری شیراز باعث افزایش درآمد شهرداری شده است. در نهایت باتوجه به نظرات کاربران و آزمون‌های صورت گرفته برای افزایش درآمد شهرداری و انجام تحقیقات آینده پیشنهادهایی ارائه شد.

واژگان کلیدی: خدمات الکترونیک، درآمد، شهرداری

مقدمه

امروزه سیر تکاملی تمدن بشری به عصر ارتباطات و اطلاعات رسیده و در جوامع پیچیده امروزی در حوزه‌های مختلف اقتصادی، سیاسی و اجتماعی استفاده از تکنولوژی‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی غیرقابل چشم پوشی است. این سیر و روند مفاهیم سنتی ارتباطات و اطلاعات را در هم شکسته و موجب افزایش ارتباطات جهانی و شکل گیری انسان‌های جهانی (۱) شده است. ارائه خدمات بر خط (۲) و خدمات الکترونیک به شهروندان موجب بهبود بخشیدن به کیفیت خدمات و بالا بردن استانداردهای زندگی شهروندان و ارتقا سطح مدیریت شهری شده است. از آنجا که شهرداری بخش عظیمی از فعالیت سازمان‌ها و خدمات به شهروندان را در شهر بر عهده دارد و اجرای شهر الکترونیک و شهرداری الکترونیک برای ارائه خدمات در زمینه‌های گوناگون مانند فرهنگی، شفاف‌سازی، اطلاع رسانی، آموزش مجازی شهروندان باعث کاهش مشکلات شهرهای سنتی مانند آلودگی هوا، ترافیک و... می‌شود. ارائه خدمات الکترونیکی به شهرداری‌ها با توجه به مزایای آن همچون بهبود کیفیت زندگی مردم از نظر اقتصادی، اجتماعی و رفاهی، کاهش مراجعات مکرر شهروندان به شهرداری‌ها، کاهش آلودگی هوا، کاهش ترافیک شهری به دلیل استفاده از خدمات الکترونیکی شهرداری صرفه جویی در وقت و انرژی با افزایش استفاده از خدمات الکترونیکی به صورت اینترنتی می‌شود. از طرفی به طور تقریبی بیش از ۷۰٪ درآمدهای شهرداری‌ها مربوط به فعالیت‌های ساختمانی و صدور پروانه‌های ساختمانی است در سراسر جهان ایجاد منابع کافی درآمد و تامین هزینه خدمات شهری از دغدغه‌های اساسی شهرداری‌ها است زیرا یکی از مهم ترین چالش‌هایی که در حال حاضر با آن دست به گریبان هستند تامین منابع مالی موردنیاز است. به همین دلیل در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر الکترونیکی کردن خدمات شهرداری شیراز بر درآمد شهرداری پرداخته شده است. در این راستا مولفه الکترونیکی کردن خدمات شهرسازی می‌تواند برافزایش درآمدهای ناشی از عوارض ساختمانی و کاهش هزینه‌های شهرداری شود.

فرضیه اصلی

بین الکترونیکی کردن خدمات شهرداری و میزان درآمد آن رابطه معنی‌دار و مثبت وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پیمایشی است.

تحقیق حاضر از نوع توصیفی و در دسته تحقیقات همیشگی قرار دارد.

جامعه آماری و نمونه‌گیری

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها علاوه بر آمار توصیفی از رگرسیون خطی چند متغیره آزمون‌های میانگین و واریانس برای انتخاب مدل از ریکرسیون گام به گام استفاده شده است. برای این کار از نرم افزار SPSS کمک گرفته شده است.

ادبیات نظری**درآمد**

هنگامی که موسسه ای خدماتی را انجام یا کالایی را به مشتریان تحویل می‌دهد، پول یا دارایی دیگری از آنها دریافت می‌کند و یا طلبی برای او ایجاد می‌شود. ورود پول یا دارایی یا ایجاد طلب بابت ارائه خدمات یا فروش کالا را درآمد گویند.

به طور کلی درآمد هنگامی شناسایی و در مدارک حسابداری ثبت می‌شود که کالای فروش رفته به مشتریان تحویل داده شود یا خدماتی برای آنان انجام شود.

هزینه

بهای تمام شده کالای فروش رفته و یا خدمات انجام شده به منظور کسب درآمد است. به عبارت دیگر، هزینه شامل مخارجی است که برای کسب درآمد پرداخت یا دریافت واقع شده است مانند حقوق کارکنان، هزینه سوخت، هزینه تلفن و سایر هزینه‌های جاری...

آیتم‌های درآمدی شهرداری:

موارد درآمدی شهرداری‌های ایران و کدهای مربوط به آن در حدود ۹۸ کد فهرست شده است که از این میان حدود ۹ کد مربوط به بحث پروانه ساخت و موضوع مورد پژوهش ما دارد که به صورت ذیل اشاره می‌گردد:

- ۱- عوارض به ساختمان‌ها و اراضی
- ۲- عوارض نوسازی
- ۳- عوارض بر ساختمان‌ها و نوسازی
- ۴- عوارض بر پروانه‌های ساختمانی
- ۵- عوارض تراکم و تفکیک اراضی
- ۶- عوارض پارکینگ
- ۷- عوارض بر بالکن و پیش آمدگی
- ۸- درآمد حاصل از اجرای ماده صد
- ۹- درآمد حاصل از تخلفات شهری

شهرداری شیراز

شهرداری شیراز سازمانی است عمومی غیر انتفاعی که مدیریت شهر شیراز را بر عهده داشته و شامل یازده منطقه و پنج معاونت است که معاونت معماری و شهر سازی و مالی اداری از جمله آنهاست.

خدمات الکترونیک

خدمات الکترونیک عبارت است از خدماتی که بر پایه وب یا یک خدمت تعالی که از طریق اینترنت ارائه شده است، خدمات الکترونیک را می‌توان کردارها، تلاشها یا عملکردی که به واسطه فناوری اطلاعات ارائه شده تعریف نمود.

شهروند

شهروند کسی است که حقوق فردی و اجتماعی خود را می‌شناسد و از آنها دفاع می‌کند. قانون را می‌شناسد و به آن عمل می‌کند و از طریق آن مطالبه می‌کند، از حقوق معینی برخوردار است، می‌داند که فرد دیگری هم حضور دارد و دفاع از حقوق او یعنی دفاع از حقوق خودش و فردی که در امور شهر مشارکت دارد. پس شهروندی نه تنها به معنی سکونت در یک شهر به مدت مشخص که به معنای مجموعه ای از آگاهی‌های حقوقی فردی و اجتماعی است.

درآمد شهرداری

میزان پولی که شهرداری‌ها طبق آئین نامه مالی مصوب ۱۳۴۶ بدست می‌آورند که شامل :

- ۱- درآمدهای ناشی از عوارض عمومی (درآمدهای مستمر)
- ۲- درآمدهای ناشی از عوارض اختصاصی و غیره ... می‌باشد.

ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک

با افزایش کاربرد تجارت الکترونیک در سازمان ها، اهمیت ارزیابی و نظارت کیفیت خدمات الکترونیک در دنیای واقعی مشخص شده است.

جدول ۱- مروری بر ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک (کانگژو و سائومی ۲۰۰۹)

زمینه	ابعاد	نویسنده
خدمات الکترونیک	طرح وب سایتها، قابلیت اتکا، نحوه ارائه، سهولت استفاده، امکانات و کنترل	دابهومکر (۱۹۹۶)

خدمات الکترونیک	امنیت، ارتباطات، قابلیت اتکا پاسخگویی و نحوه ارائه	زیتها ملو دیگران (۲۰۰۲)
خدمات الکترونیک	عملکرد، ویژگیها، زیبایی، قابلیت اتکا، قابلیت سرویس دهی امنیت و بی نقصی سیستم، اعتماد، پاسخگویی، انطباق و تمایز دهی خدمت، کنترل فروشگاه وب، شهرت اعتبار و یکدلی	مادو و مادو (۲۰۰۲)
خدمات الکترونیک	امنیت، تعامل، پاسخگویی، اطلاعات، قابلیت اتکا، نحوه ارائه و انطباق	سورجادا و دیگران (۲۰۰۳)
خدمات الکترونیک	سهولت استفاده، ظاهر، پیوستگی، ساختار، محتوی فکاراییف قابلیت اتکا، ارتباطات امنیت، قابلیت انگیزش و حمایت از مشیری	فیلد و دیگران (۲۰۰۳)
خدمات الکترونیک	طرح وب سایت، قابلیت اتکا، امنیت خدمات به مشتری	سانتوس (۲۰۰۳)
خدمات الکترونیک	خدمات به مشتری، اعتبار، مدیریت سفارش	کریستوبال و دیگران (۲۰۰۷)

پیشینه پژوهش

(حسنقلی و همکاران ۱۳۹۱) تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی در ایجاد اعتماد و رضایت مشتریان برخط در صنعت خدمات مالی مطالعه شرکت های کارگزاری، بورس، فعال در بورس و اوراق بهادار تهران را مورد مطالعه قرار داده اند. این پژوهش تاثیر کیفیت خدمات درک شده در ایجاد اعتماد و رضایت مشتریان برخط می پردازد. بر مبنای مدل مفهومی ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده را کارایی دسترسی به سیستم، اطمینان، حفظ حریم خصوصی و کیفیت محتوای اطلاعاتی را شناسایی می کنند. جامعه آماری تمامی شهروندان هستند که حداقل یک مرتبه به طور مشخص از خدمات الکترونیک شرکت های کارگزاری استفاده کرده اند و حجم نمونه ۲۷۳ مشتری استفاده کننده از خدمات هستند. با جمع آوری داده ها و تحلیل آماری ها نشان می دهد که در شرکت کارگزاری کیفیت خدمات الکترونیک درک شده تاثیر مثبت و معناداری بر اعتماد و رضایت مشتریان برخط از نظر آماری دارد.

پژوهش عوامل موثر بر اثربخشی ارائه خدمات الکترونیک مدیریت شهری در ایجاد رضایتمندی شهروندان توسط باهوش و همکاران (۱۳۹۱) انجام پذیرفته است. در این پژوهش یافته های تحقیق بر اساس مدل پیشنهادی وجود ۵ عامل زیرساختی، مدیریتی، فناوری، آموزشی و نهایتا فرهنگی و اجتماعی را به ترتیب در ارائه خدمات مجازی مدیریت شهری که دریافت خدمات از آنها را موجب رضایتمندی شهروندان شده است معرفی می نماید. این پژوهش با جامعه آماری مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران و حجم نمونه نیز به تعداد ۱۲۳ دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران می باشد. نتایج حاصل از تحمیل داده های جمع آوری شده و آزمون های آماری بر اساس مدل پیشنهادی ۵ عامل فرهنگی و اجتماعی، فناوری، مدیریتی، زیرساختی و آموزش به عنوان عامل اثربخشی ارائه خدمات شهری مجازی شهرداری تهران مطرح شد و در نهایت مشخص شد که در حال حاضر هیچ یک از این عوامل در حد متعادل و منطقی جهت ارائه خدمات مجازی برای خشنودی و رضایتمندی مشتریان وجود ندارد و مدیران شهری می بایست به منظور کسب رضایت شهروندان در این زمینه تلاش بیشتری نمایند تا رضایت شهروندان در حد معمول وجود داشته باشد.

ریبفیب و همکاران (۲۰۰۵) با پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر خدمات الکترونیکی بر رضایت، اعتماد و وفاداری مشتری (باشگاه) به بررسی کیفیت خدمات الکترونیک که سبب رضایت اعتماد و وفاداری مشتریان می شود پرداخته است. حجم نمونه ۳۵۰ نفر از دانشجویان بوده که به پرسشنامه مورد نظر محقق پاسخ گفته اند پس از جمع آوری اطلاعات و داده ها با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری و آزمون فرضیه ها به این نتیجه رسیده اند که ابعاد ۵ گانه سهولت استفاده، طراحی وبگاه، تضمین، پاسخگویی و سفارشی سازی می توانند کیفیت خدمات الکترونیکی مورد انتظار مشتریان را افزایش داده و سبب رضایت و اعتماد و وفاداری آنان شوند.

کریستیل و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی تحت عنوان بررسی کیفیت خدمات الکترونیکی احساس شده و تاثیر آن بر رضایت و وفاداری کاربران اینترنتی که در سطح کاربران اینترنتی به تعداد ۴۶۱ نفر (کاربر) انجام داده است. در این تحقیق به بررسی کیفیت خدمات الکترونیک درک شده پرداخته شده و از ۴۶۱ نفر کاربر اینترنتی در خصوص خدمات احساس شده در اینترنت سوالات مربوطه به عمل آمده است. پس از جمع آوری داده ها و با استفاده از تکنیک عاملی اکتشافی و تاییدی داده ها را مورد تحلیل قرار داده است و به این نتیجه رسیده که ۴ بعد شناسایی شده از ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی شامل طراحی وبگاه، خدمات مشتری، مدیریت و سفارشی سازی و رضایت و وفاداری کاربران تاثیر مثبت داشته و کیفیت خدمات احساس شده (درک شده) موجب رضایتمندی و وفاداری مشتریان گردیده است و همانطور که می دانیم وفاداری و رضایت عامل اصلی ماندگاری و ادامه استفاده از خدمات شرکت اینترنتی می باشد.

بررسی وضعیت توزیع داده‌ها در جامعه آماری

برای بررسی توزیع آماری داده‌ها در جامعه آماری از آزمون کوموگروف - اسمیرنیف استفاده میشود. این آزمون یکی از آزمون‌هایی است که می‌توان فرضیه‌های توصیفی را با آن سنجش کرد. (حسینی ۱۳۸۲: ۶۴). بدین منظور برای تشخیص نرمال بودن یا نبودن داده‌های آماری از این آزمون استفاده شد که با توجه به اینکه سطح معناداری سه بعد مدل پژوهش (قابلیت استفاده، تعامل خدمات، سرعت تبادل) در جامعه مورد بررسی بیشتر از ۰/۰۵ است نتیجه می‌گیریم توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد.

جدول ۲- بررسی وضعیت توزیع داده‌ها بر اساس قابلیت استفاده

قابلیت استفاده	بررسی وضعیت توزیع داده‌ها
۲۶۷	N
۳/۴	میانگین یا پارامترهای نرمال
۱/۰۴	انحراف معیار
۱/۰۵۱	آماره آزمون کولموگروف - اسمیرنیف
۰/۲۲	سطح معناداری در دو دامنه

جدول ۳- بررسی وضعیت توزیع داده‌ها بر اساس تعامل خدمات

تعامل خدمات	بررسی وضعیت توزیع داده‌ها
۲۶۷	N
۳/۲	میانگین یا پارامترهای نرمال
۱/۲۶	انحراف معیار
۱/۲۷	آماره آزمون کولموگروف - اسمیرنیف
۰/۷۸	سطح معناداری در دو دامنه

جدول ۴- بررسی وضعیت توزیع داده‌ها بر اساس سرعت تبادل

سرعت تبادل	بررسی وضعیت توزیع داده‌ها
۲۶۷	N
۳/۱	میانگین یا پارامترهای نرمال
۱/۲۶	انحراف معیار
۰/۷۷	آماره آزمون کولموگروف - اسمیرنیف
۰/۵۹	سطح معناداری در دو دامنه

نتایج تحقیق

خلاصه یافته‌های توصیفی

در بررسی جنسیت افراد مشخص شده که ۷۳ درصد پاسخ دهندگان مرد و ۲۷ درصد آنها زن می‌باشند و نشان دهنده این موضوع است که بیشتر کاربرانی که از خدمات الکترونیک شهرداری شیراز استفاده می‌کنند مردان هستند. بنابر این شهرداری شیراز میتواند با همه گیر کردن خدمات الکترونیک خود در جذب بیشتر زنان در استفاده از این خدمات تلاش نماید.

در بررسی توزیع سنی پاسخ دهندگان مشخص شد که بیشترین توزیع مربوط به گروه سنی ۴۰-۵۰ می‌باشد. بنا بر این تامین نیاز این طیف سنی و ارائه خدمات بهتر شهرداری شیراز باید در ارتقاء و بهبود شاخص‌هایی همچون جذابیت بصری، امنیت بیشتر و پاسخگویی تلاش نماید.

در بررسی میزان تحصيلات پاسخ دهندگان مشخص شد که غالب افرادی که از خدمات الکترونیک شهرداری شیراز استفاده میکنند دارای مدرک کارشناسی می‌باشند. این مساله باعث میشود که انتظارات شهرداری شیراز از جهت بالا بردن خدمات الکترونیک بالا باشد و باید برای ارائه اطلاعات و خدمات به روز و با کیفیت تلاش نماید.

در پایان هر فعالیت تحقیقی، محقق با توجه به آزمون فرضیه‌ها و رد یا قبول فرضیه‌ها باید نتایج کار را ارائه دهد؛ نتایج حاصل از فرضیه‌ها نیز اساس شکل گیری پیشنهادها برای انجام پژوهش هستند. می‌توان گفت که یکی از بخشهای مهم پژوهش که در واقع میتواند راهی برای تبدیل نظریه‌ها به عمل برای کسب موفقیت در آینده باشد، ارائه نتیجه گیری‌های صحیح و پیشنهادها به جا و مناسب است. نتایجی که بر مبنای تجزیه و تحلیل‌های درست و صحیح به دست آمده باشد می‌تواند موانع و مشکلات موجود بر سر راه سازمان‌ها را به منظور عملی ساختن تحقیق مرتفع سازند.

هدف اصلی هر تحقیق دست یابی به یافته‌هایی است که بتوان از آنها برای ارائه راهکارهای عملی و کاربردی بهره گرفت. همچنین بهره گیری از این یافته‌ها می‌تواند راهنما و راهگشای دیگر پژوهشگران در انجام پژوهش‌های مشابه باشد.

قلمرو مکانی این تحقیق کلیه افراد و ذینفعان تحقیق (کارکنان شهرداری، کاربران، پیمانکاران، شهروندان شیرازی) است که تا کنون حداقل یک بار خدمات الکترونیک شهرداری شیراز را دریافت کرده باشند. از لحاظ زمانی نیز این پژوهش در بازه زمانی بهار و تابستان ۱۳۹۸ می‌باشد. در راستای اجرای این پژوهش در ابتدا پژوهشی مقدماتی برای آشنایی بیشتر با مفاهیم دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک، کیفیت و نحوه ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان صورت گرفت. سپس با مطالعات اکتشافی اولیه، ادبیات نظری پژوهش و روش تحقیق، با استفاده از مقالات، کتب و شبکه اینترنت جمع‌آوری و تنظیم شد. آنگاه با بهره گیری از این مطالعات اکتشافی و نظری سوال اصلی پژوهش تنظیم گردید و مفاهیم و ابعاد و شاخص‌ها مشخص شدند.

با توجه به اینکه همه کاربرانی که حداقل یک مرتبه از طریق وب سایت شهرداری شیراز خدمات دریافت کرده اند قابل شناسایی و دسترسی برای نمونه گیری نبودند. این وظیفه بعهد خود پژوهشگر بود که به این کاربران دسترسی پیدا کند و از آنها نظرجویی و با برخی مصاحبه نماید. از این رو پژوهشگر با روش نمونه گیری در دسترس (اینترنتی) و اتفاقی (حضور) برای نمونه گیری، پرسشنامه خود را در بین کارکنان شهرداری شیراز و کاربران توزیع و داده‌های خود را جمع‌آوری نمود.

محدودیت‌های تحقیق

همواره در پژوهش‌های میدانی محدودیتهای خاصی وجود دارد که در علوم دیگر کمتر مشاهده میشود، این محدودیتهای آنجا ناشی میشود که یک طرف مسئله همیشه انسان بوده و همانطور که می‌دانیم جمع‌آوری اطلاعات از انسان، رفتار، کنشها و واکنشهای او چه به جهت پیچیدگی امور و به جهت حساسیت خود نوع انسان در مقابل مجموعه سوالات از این نوع مشکل بوده و بالطبع جمع‌آوری اطلاعات درباره شیفتگی و علت‌های آن در یک سازمان مشکلتر می‌باشد. انجام هر نوع تحقیق کاربردی به دلیل وجود متغیرهای خارجی و داخلی تاثیر گذار محدودیتهایی را برای محقق ایجاد میکند که غیر قابل کنترل میباشد. از اینرو در نتیجه گیری میتواند تاثیر قابل ملاحظه ای داشته باشد.

فهرست منابع و مآخذ

منابع فارسی

۱. ابراهیم باطنی و مهدی یزدان شناس (۱۳۸۵) نگاهی به فرآیند شکل گیری دولت الکترونیک و چالش‌های فراروی آن. فقه و حقوق
۲. اسماعیل رجبی (۱۳۹۰) سنجش کیفیت خدمات الکترونیک از منظر شهروندان در شهرداری تهران پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی
۳. اکبر پرهیزکار، غفاری، عطا، رکن الدین افتخاری، عبدالرضا و مازنیان (۱۳۸۵) دولت الکترونیک و نقش آن در ساماندهی نظام تجاری شهر فصل نامه مدرس علوم انسانی
۴. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی
۵. حسن دانایی فرد (۱۳۸۳) الزامات عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات: نظریه پردازی در مدیریت دولتی فصلنامه دانش مدیریت شماره ۶۴
۶. شمس السادات زاهدی و نورمحمد یعقوبی (۱۳۸۵) دولت الکترونیک در آسیا نشریه مطالعات مدیریت شماره ۵۱
۷. عادل آذر و منصور مومنی (۱۳۸۱) آمار و کاربرد آن در مدیریت (تحلیل آماری)، تهران: انتشارات سمت، جلد دوم
۸. علیرضا مقدسی (۱۳۸۳) موانع و راهکارهای شکل گیری دولت الکترونیک در ایران
۹. غلامرضا خاکی (۱۳۸۳) روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی
۱۰. فرج اله رهنورد و داریوش محمدی (۱۳۸۶) ارزیابی مراحل تکمیل خدمات الکترونیک در ایران پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی ویژه مدیریت سال هفتم

منابع لاتین

1. Anil Hirwade, M. (2010). Responding to information needs of the citizens through e-government portals and online services in India. *The International Information & Library Review*, vol. 42: 154-163.
2. Arduini, D & Belotti, F.(2010). Technology adaption and innovation in public services the case of e-government in Italy. *Information Economics and Policy*, vol22: 257-275.
3. Benaroch, Michel & Appari, Ajit. (2010). Pricing e-service quality risk in financial services. *Electronic Commerce Research and Applications*.
4. Braddy, PW. Meade, Adam W. & Kroustalis, Christina M. (2008). Online recruiting :The effects of organizational familiarity, website usability, and website attractiveness on viewers' impressions of organizations. *Computers in Human Behavior*, vol. 24: 2992-3001.
5. Cao & Zhao. (2004). Evaluation of E-tailers' Delivery Fulfillment Implications of Firm Characteristics and Buyer Heterogeneity. *Journal of Service Research*, Vol. 6, No.4: 347-360.
6. Collier & Bienstock. (2006). Measuring Service Quality in E-Retailing. *Journal of Service Research*, Vol. 8, No.3: 260-272.
7. D. Potnis, Devendra. (2010). Measuring e-Governance as an innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, vol. 27: 41-48.
8. E. Koh, Chang, R. Prybutok, Victor, Zhang, Xiaoni. (2008). Measuring e-government readiness. *Information & Management*, vol. 45: 540-546.

9. Ergazakis, Emmanouil, Ergazakis, Kostas, Askounis, Dimitriou. (2011). Digital Cities: Towards an integrated decision support methodology. *Telematics and Informatics*, vol. 28: 148-162.
10. Evans, Donna & C. Yen, David. (2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, vol. 23:207-235
11. Fassnakht & Koese. (2006). Quality of Electronic Services: Conceptualizing and Testing a Hierarchical Model. *Journal of Service Research*, Vol. 9, No. 1: 19-37.
12. Field Heim and Sinha. (2004). Managing Quality in the E-Service System: Development and Application of a Process Model. *Production and Operations Management*, Vol. 13, No. 4: 291-306. Finn, Adam. (2011). Investigating the non-linear effects of e-service quality dimensions on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 18: 22-37.
13. Hanafizadeh, Payam, Hanafizadeh, Mohammad Reza & Khodabakhshi, Mohsen. (2009). Taxonomy of e-readiness assessment measures. *International Journal of Information Management*, vol. 29: 189-195.
14. Hernona & Calvert. (2005). E-Service quality in libraries: Exploring its features and dimensions. *Library & Information Science Research*, vol. 27: 377-404.
15. Hsu, S.-H. (2008). Developing an index for online customer satisfaction: Adaptation of American Customer Satisfaction Index. *Expert Systems with Applications*, vol. 34: 3033-3042.
16. J. Udo, Godwin, K. Bagchi, Kallol and J. Kirs, Peeter. (2010). An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction and intention. *International Journal of Information Management*, 30, 481-492.
17. Jaeger, P. T., Thompson & K. M. (2004). Social information behavior and the democratic process: Information poverty, normative behavior and electronic government in the United States. *Library & Information Science Research*, Vol. 26(1): 94-107.
18. Johns. (1999). What is This Thing Called Service. *European Journal of Marketing*, Vol. 33, No.9/10: 58-973.
19. Khalil, Omar E.M. (2011). e-Government readiness: Does national culture matter?. *Government Information Quarterly*.
20. Kim, Seongcheol, Kim, Hyun Jeong & Lee, Heejin. (2009). An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of Open. *Government Information Quarterly*, vol. 26: 42-50.
21. Ladhari, Riadh. (2010). Developing e-service quality scales: A literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 17: 464-477.
22. Lasser, Manolis and Winsor (2000). Service Quality Perspective in Private Banking. *Journal of Service Marketing*, Vol. 14, No. 3: 244-271.
23. Lean, Ooh Kim, Zailani, Suhaiza & Fernando, Yudi. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia. *International Journal of Information Management*, vol 29: 458-475.
24. Lee, Feng-Hui & Wu. Wann-Yih. (2011). Moderating effects of technology acceptance perspectives on e-service quality formation: Evidence from airline websites in Taiwan. *Expert Systems with Applications*, vol, 38: 7766-7773.

25. Lee, Heeseok, Young Choi, Sue & Sik Kang, Young. (2009). Formation of e-satisfaction and repurchase intention: Moderating roles of computer self-efficacy and computer anxiety. *Expert Systems with Applications*, vol. 36: 7848- 7859.
26. Lee, Sangwon, J. Koubek, Richard. (2010). The effects of usability and web design attributes on user preference for e-commerce web sites. *Computers in Industry*, vol. 61: 329-341.
27. Liljandera, Gillberg, Gummerusc and Riel. (2006). Technology readiness and the evaluation and adaption of self-service technologies. *journal of Retailing and Consumer Services*, vol,13: 177-191.
28. Lin, Fengyi, S.Fofanah, Seedy, Liang, Deron. (2011). Assessing citizen adaption of e-government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government Information Quarterly*.
29. Manojbabu & Ganapathy, Santosh. (2010). Analysis on website design using usability principles. University of Boras, Master Tesis.
30. Oliveira, Roth and Gilland. (2002). Achieving competitive capabilities in e-services. *Technological Forecasting & Social Change*, vol, 69: 721-739.
31. Ong, Chorng-Shyong, Wang, Shang-Wei. (2009). Managing citizen-initiated email contacts. *Government Information Quarterly*, vol, 26: 498-504.
32. Palmer. (2001). *Principles of Service Marketing*, USA, McGraw-Hill, 3rd Ed: 207-238.
33. Parasuraman, A, A. Zeithaml, Valarie, and Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.
34. Pokhrel, Prasanna, and Vemulapalli, S. (2010). Measuring Satisfaction of Usage for Web-based Information System (WBIS) for E- Services. Master Thesis, Computer Science, Thesis no: MCS-2010-26.
35. R. Rose, Wade, G. Grant, Gerald (2010). Critical issues pertaining to the planning and implementation of E-Government initiatives. *Government Information Quarterly*, vol. 27: 26-33.
36. Rabinovich. (2006). Linking e service quality and markups: The role of imperfect information in the supply chain. *Journal of Operations Management*
37. Rahman, Mizanur, Parial, P, & Hossain, L. (2011). E-Service Usability and Citizens Expectation- A study on Bangladesh E-Government Service.
38. Riel, Semeijn, and Janssen. (2003). E-Service quality expectations: a case study. *Total Quality Management*, Vol. 14, No. 4: 437-450.
39. Salaun, Yvette & Flores, Karine. (2001). Information quality: meeting the needs of the consumer. *International Journal of Information Management*, vol. 21: 21-37.
40. Schuppan, T. (2009). E-government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. *Government Information Quarterly*, vol. 26, no.1: 118-127.
41. Sharifi, Mohammad & Manian, Amir (2010). The study of the success indicators for pre-implementation activities of Iran's E-Government development projects. *Government information Quarterly*, vol. 27: 63-69.
42. Sousa and Voss. (2006). Service Quality in Multichannel Services employing Virtual Channels. *Journal of Service Research*, Vol. 8, No. 4: 356-371.
43. Taruna Shalini, Ramessur. (2009). Are Mauritians ready for e-Government services?. *Government Information Quarterly*, vol. 26: 536-539.

44. Tohidi, Hamid & Jabbari, Mohammad Mehdi. (2011). The main requirements to implement an electronic city. *Procedia Computer Science*, vol. 3: 1106–1110.
45. Tohidi, Hamid. (2011). E-Government and its different dimensions: Iran. *Procedia computer Science*, vol. 3: 1101-1105.
46. Valdés, Gonzalo & Visconti, Marcello. (2011). Conception, development and implementation of an e-Government maturity model in public agencies. *Government Information Quarterly*, vol.28: 176-187.
47. Van Velsen, Lex, Van der Geest, Thea & Ter Hedde, Marc. (2009). Requirements engineering for e-Government services: a citizen-centric approach and case study. *Government Information Quarterly*, vol. 26: 477-486.
48. Verdegem, Pieter, and Verleye, Gino. (2009). User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, vol.26: 487-497.
49. Voss, Roth, Rosenzweig, Blackmon and Chase. (2004). A tale of Two Countries' Conservatism, Service Quality, and Feedback on Customer Satisfaction. *Journal of Service Research*, Vol. 6, No. 3: 212-230.
50. Waqar, A., & Yaqoob, H.(2009). Usability principles on Mobile Commerce. Lulea University of Technology, Master Thesis.
51. WTO, World trade in 2005: Overview.
52. Yang, Zhilin, Cai, S., and Zhou, Z. (2005). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals. *Information & Management*, vol. 42: 575-589.
53. Zeithaml V.A. et al.(2002). Service Quality Delivery through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 30, No. 4: 362-376.
54. Zeithaml, and Bitnet. (2004). *services marketing, USA: Tata McGraw-Hill Publishing Company*, 3rd Ed: 83-99.
55. Zhang, P. and von Dran, G.M.(2002). User Expectations and Rankings of Quality Factors in Different Website Domains. *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 6, No. 2: 9-33.