

## شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار

محمد رضا تقوا<sup>۱\*</sup>، محمد تقی تقوی فرد<sup>۲</sup>، ایمان ریسی وانانی<sup>۳</sup>، نورمحمد یعقوبی<sup>۴</sup>

حامد کرد<sup>۵</sup>

- ۱- استاد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.
- ۲- استاد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.
- ۳- دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.
- ۴- استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.
- ۵- دانشجوی دکترای مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۲/۳/۲۱

دریافت: ۱۴۰۱/۹/۲۰

### چکیده

در چند دهه گذشته، حوزه دولت سیار در سراسر جهان توجه زیادی را به خود جلب کرده است. دولت‌ها برای دستیابی به سطح مطلوب رضایت، درصدد ارائه خدمات با کیفیت به شهروندان هستند. پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های کیفی به‌شمار می‌رود. در این پژوهش از روش فراترکیب (باروسو و ساندلوسکی) با رویکرد تحلیل مضمون برای بررسی ادبیات پژوهش استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، کدگذاری باز برای شناسایی مضامین و مؤلفه پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار می‌باشد. اعتبار تحلیل نیز با ضریب کاپای



کوهن ۰/۷۷۱ شد. در این مطالعه برای شناسایی مؤلفه‌های پیشران‌های کیفیت خدمات، ۳۹ کد به‌عنوان مضامین پایه شناسایی شدند. از این بین ۲۱ کد به‌عنوان مضامین فرعی انتخاب شدند و ۷ کد با عنوان مضامین اصلی با عنوان‌های «کیفیت‌گرایی، شایسته‌سالاری، حفظ حریم شخصی، تعهد، اقدام‌های زیرساختی، عملگرایی و مدیریت کارآمد» شناسایی و تشکیل شدند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، دولت سیار، پیشران، فراترکیب.

## ۱- مقدمه

امروزه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات نوآورانه و کارآمدتر از ویژگی‌های جوامع است؛ به‌ویژه استفاده از فناوری‌های ارتباطی تلفن همراه، مانند گوشی‌های هوشمند به‌طور چشمگیری در حال رشد است. توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید به‌طور اساسی بر نحوه تعامل شهروندان و دولت‌ها با یکدیگر تأثیر گذارده و آن را منعطف‌تر می‌کند [۲]. فناوری‌های نوظهور، سازمان‌ها و دولت‌ها را به سمت ارائه خدمات به کمک این فناوری‌های سیار سوق داده که با ویژگی منحصربه‌فرد نداشتن وابستگی به زمان و مکان درنهایت منجر به ایجاد و ظهور پدیده‌ای به نام دولت سیار<sup>۱</sup> (همراه) شده است. دولت سیار زیرمجموعه‌ای کاربردی از دولت الکترونیک است که از ویژگی‌های منحصربه‌فرد فناوری‌های تلفن همراه و تجهیزات بیسیم به‌منظور ارائه خدمات دولتی در هر بازه زمانی و مکانی استفاده و خدمات موردنیاز را به مقام‌ها، شهروندان و مشاغل در هر موقعیتی ارائه می‌کند. توسعه فناوری‌ها باعث گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش‌های خدمات عمومی شده و وابستگی دولت‌ها را به سیستم‌های اطلاعاتی افزایش داده و باعث توجه هرچه بیشتر دولت‌ها به بهبود ارائه خدمات با کیفیت از راه گوشی همراه شده است [۲]. از طرفی فناوری گوشی همراه باعث خدمات هوشمندی در حوزه‌های مختلف شده است. خدمات گوشی‌های هوشمند همراه به‌واسطه اپلیکیشن‌ها و غیره به شهروندان در سازمان‌های دولتی و غیردولتی ارائه می‌شود [۳]. گسترش سریع این نوع فناوری محتوای متنوعی را فراهم می‌کند که مصرف‌کنندگان را جذب می‌کند. با گسترش فناوری‌های مختلف و به‌ویژه اینترنت، دولت سیار در حال تبدیل شدن به



یک موضوع اساسی است [۴]. از پیشران‌ها بیشتر به‌عنوان عوامل اصلی تغییر یاد شده است که نیروهای آن با تأثیر بالا می‌توانند باعث تغییرات اساسی در سازمان گردند [۵]. پیشران‌ها را براساس دیدگاه‌های مختلف طبقه‌بندی می‌کنند که می‌توانند براساس قطعیت و غیره باشند. در برخی موارد شناسایی پیشران‌ها دشوار است، زیرا از همه روابط متقابل مربوط به یک موضوع تأثیر می‌پذیرند و ممکن است آثار آنها تا سالیان زیادی محسوس نباشد [۶].

## ۲- بیان مسئله

در سال‌های گذشته به‌رغم اینکه ارتباطات سیار گسترش فراوانی داشته است و به همان میزان پژوهش‌های متنوعی به‌وسیله پژوهشگران در دنیا برای به‌کارگیری خدمات دولت سیار انجام شده است، اما نتیجه این پژوهش‌ها درنهایت و در بهترین حالت باعث ارائه الگوی بلوغ، پذیرش و پیاده‌سازی خدمات دولت سیار شده است و کمتر به موضوع شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار پرداخته شده است. به‌همین دلیل کیفیت خدمات دولت سیار چالش مهمی است که کشورها امروزه با آن مواجه‌اند و همین مسئله باعث شده است تا دولت‌ها به خدمات الکترونیکی سیار نگاه ویژه‌ای داشته باشند [۷]. برای دولت‌ها بسیار مهم است که اطلاعات دقیق و خدمات مفید و به‌روز را به‌خصوص در مواقع بحران به مردم ارائه دهند. دولت‌ها در طول همه‌گیری کووید-۱۹، شروع به تهیه و ارائه اطلاعات حیاتی در درگاه‌های ملی دولت الکترونیک و سیار کردند. با توجه به آنچه عنوان شد، دغدغه اصلی دولت‌ها در این زمینه میزان کیفیت خدمات ارائه‌شده به شهروندان است. به همین منظور همیشه به‌دنبال شناسایی پیشران‌های مؤثر در سنجش کیفیت خدمات ارائه شده آن از راه‌های مختلف می‌باشند. امروزه در بسیاری از کشورها شناسایی مؤلفه‌های مرتبط به‌عنوان ابزاری سودمند برای بهره‌مندی و بازخورد مناسب جهت کیفیت خدمات پذیرفته شده و استفاده می‌شود [۸]. از طرفی عوامل متنوعی بر رضایت‌مندی شهروندان و تصمیم بر دریافت دوباره خدمات مؤثر است که مهم‌ترین آن کیفیت خدمات ارائه شده است [۹]. در ایران نیز با هدف ایجاد یک مرجع خدمات تحت گوشی همراه و به‌منظور بهره‌مندسازی کاربران از مزایای رقابتی فضای

---

1. Covid-19



جامع اپلیکیشن‌های گوشی همراه و همچنین اطمینان خاطر از مسائل امنیتی ارائه خدمات مرکز اعتبارسنجی دولت سیار به همت سازمان فناوری اطلاعات ایران به‌عنوان تنها مرجع رسمی سامانه‌های همراه و با هدف ارتقای کیفیت ارائه خدمات دولت سیار در پاییز ۱۳۹۵ تشکیل شد. تاکنون بالغ بر ۱۷ سازمان، چندین وزارتخانه، همچنین اپراتورها و درگاه ارائه خدمات با طرح دولت سیار همگام بوده است و از راه سکوی دولت سیار خدمات ارائه می‌کنند. پژوهش‌های بسیار محدودی به موضوع پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار پرداخته‌اند. شاخص‌ها و پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار فقط با استفاده از پیشران‌های دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک و غیره قابل بررسی عملی نبوده‌اند و به‌همین دلیل شناسایی پیشران‌ها و مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار بسیار ضروری است [۱۰]. پژوهش حاضر به‌دنبال شناسایی مؤلفه‌های پیشران‌های مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار است که می‌تواند در راستای ارتقای اینگونه خدمات برای سازمان‌های ارائه‌دهنده آن بسیار مفید و موردتوجه باشد. با توجه به آنچه عنوان شد، سؤال اساسی این پژوهش درصدد پاسخ به آن است که پیشران‌های مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار کدامند؟

### ۳- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

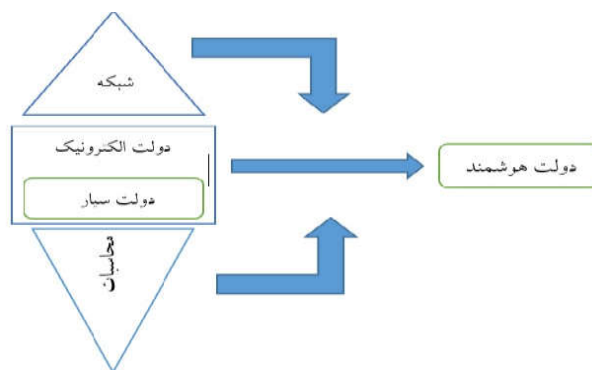
#### ۳-۱- حکمرانی فناوری اطلاعات و ارتباط دولت‌های الکترونیک، سیار و

##### هوشمند

امروزه بحث سیر تحول و حکمرانی مناسب‌تر از راه فناوری اطلاعات در راستای ارائه خدمات بهتر موردتوجه بسیاری از دولت‌ها قرار دارد. دولت‌ها به موازات ظهور فناوری‌های جدید به‌دنبال توانمندسازی، انطباق با شرایط جدید در شیوه ارائه خدمات دولت سیار با سرعت و کیفیت بالا می‌باشند. فناوری‌ها و راهبردهایی مانند کلان داده‌ها، دولت سیار، دولت هوشمند و غیره در راستای مواجه شدن با این چالش‌ها و حرکت در راستای تغییرات فناورانه مطرح شده‌اند [۱۱]. استفاده از دولت هوشمند، اصول جدید نظام‌های حکومتی است که از ارائه خدمات باکیفیت و حل مسائل مربوط به شهروندان از طرف دولت و کسب‌وکارها اطمینان حاصل کرده است. بر همین اساس بر عناصر مهم حکمرانی مطلوب فناوری اطلاعات همانند



شفافیت، آسانی، اخلاقی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی متمرکز می‌شود. از آنجایی که ارائه خدمات با کیفیت از راه دولت سیار نیز بخشی از حکمرانی مطلوب فناوری اطلاعات و دولت هوشمند است، ارتباط آنها در شکل ۱ نشان داده شده است [۱۲]. به اعتقاد برخی از پژوهشگران این حوزه دولت سیار نسل بعد از دولت الکترونیک و مکمل آن نیز بوده است که برای ارتقای فعالیت‌های سازمان و افزایش دسترسی به خدمات مطلوب دولتی در هر زمان و مکان به شهروندان مورد توجه ویژه قرار گرفته است [۱۳].



شکل ۱. ارتباط دولت الکترونیک، سیار و هوشمند

ارائه خدمات در دولت سیار به‌عنوان ارزش افزوده دولت الکترونیک است که مزایای زیر را می‌تواند نسبت به سایر الگوهای ارائه خدمات دولتی داشته باشد [۱۴].

- دولت سیار باعث بهبود ارائه اطلاعات و خدمات دولتی می‌شود، به‌طوری‌که شهروندان می‌توانند در هر زمان و هر مکان به خدمات دسترسی داشته باشند؛
- فناوری‌های سیار بهترین راه‌حل برای غلبه بر مشکلات اتصال به اینترنت و مسائل مربوط به شکاف دیجیتال در دولت الکترونیک در حوزه ارائه خدمات می‌توانند باشند؛
- در مقایسه با شبکه‌های کابلی (سیمی)، شبکه‌های بی‌سیم انتخابی سودمندتر و پایدارتر برای کشورهای مختلف محسوب می‌شوند؛



- دولت سیار به کمک فناوری‌های همراه، می‌تواند بهره‌وری و اثربخشی کارکنان دولت را نیز افزایش دهد و اطلاعات موردنیاز آنها را در زمان واقعی و به‌روزشده ارائه کند. درنهایت دولت سیار با قابلیت وجود کانال‌های اضافی برای افزایش مشارکت شهروندان می‌تواند باعث ارتباط مستقیم مسئولان و ارائه‌دهندگان خدمات با شهروندان شود. از طرفی دولت الکترونیک پدیده‌ای پیچیده و نقطه تلاقی ابعاد مختلف ازجمله اطلاعات الکترونیکی، معاملات الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی است. مفهوم و عملکرد دولت الکترونیک نیز با استفاده از اصطلاحات مختلفی مانند دولت دیجیتال، دولت آنلاین و امروزه با اصطلاحات پیشرفته مانند دولت تلفن همراه، دولت فراگیر و دولت هوشمند تعریف شده است. دولت الکترونیک به‌سرعت در حال تبدیل شدن به یکی از ابزارهای حیاتی دولت جهت ارائه خدمات یکپارچه برای سازمان‌های دولتی، مشاغل و شهروندان است [۱۵]. از طرفی ویژگی‌های منحصربه‌فرد ارتباطات سیار و فناوری‌های محاسباتی همراه با ضریب نفوذ بالای گوشی تلفن همراه، دولت و سهامداران کلیدی را قادر می‌سازد تا ارائه خدمات عمومی را از سیستم بنیادی دولت الکترونیک به سیستم یکپارچه‌تر دولت سیار تغییر مسیر دهند و از نو طراحی کنند. این کاربرد ارتباطات سیار و فناوری‌های محاسباتی برای تغییر مسیر و طراحی خدمات دولت الکترونیک، دولت سیار نامیده می‌شود [۱۶]. به‌عبارتی باید اشاره کرد که دولت سیار، یک روند در حال ظهور در ارائه خدمات عمومی است و بخشی از یک پدیده گسترده‌تر از توسعه مبتنی بر تلفن همراه بوده که سیار بودن خدمات را برای عموم، مشاغل و دولت ایجاد و تضمین می‌کند [۱۷].

### ۳-۲- پیشران کیفیت خدمات دولت سیار

نفوذ گسترده فناوری اطلاعات و کاربرد آن در بخش عمومی و دولتی در طول دهه گذشته روشی جدید در ارائه خدمات در همه سطوح شهروندان، کسب‌وکارها و دولت است. هدف آن، مدیریت کارای اطلاعات دولت و ارائه خدمات باکیفیت‌تر و در دسترس‌تر است. بنابراین، کیفیت خدمات به‌ویژه کیفیت خدمات محیطی مرتبط با اینترنت اهمیت ویژه‌ای دارد. شهروندان و مشتریان بیشترین کیفیت را می‌طلبند درحالی‌که ارائه‌دهندگان باید کیفیت خدمات



خود را با ارتقای فرایندهای عملیاتی، شناسایی سریع مسائل و سنجش رضایت مشتریان و دیگر نتایج عملکردی برای تحقق نیازهای مشتری نیز بهبود بخشند [۱۸]. از طرفی قرار گرفتن در زمره کشورهای در حال پیشرفت در این حوزه نیازمند شناسایی پیشران‌ها و مؤلفه‌های کیفیت خدمات الکترونیک و سیار است. شناسایی این مؤلفه‌ها، یکی از راهکارهایی است که به دولت‌ها این امکان را می‌دهد تا از کیفیت ارائه خدمات الکترونیک آگاه شده و برای اصلاح آن در راستای افزایش کیفیت خدمات اقدام کنند [۱۹]. بدون در نظر گرفتن شاخص‌های کیفیت خدمات مطلوب از نظر شهروندان و سازمان‌ها، شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار غیرممکن است. در واقع برای بسیاری از عملیات‌های خدماتی، مشتری، منبعی ورودی است و سازمان نیازمند درک انتظارات‌های آنها از عملیات است. در بسیاری موارد قضاوت‌کننده نهایی درباره انطباق کیفیت خدمات با نیازمندی‌های شهروندان، مشتریان هستند و برداشت آنها از شرط مطلوبیت کیفیت خدمات را نمایش می‌دهد [۲۰]. علاوه بر آنچه بیان شد در پژوهش‌های مختلف به نقش مؤثر ذی‌نفعان کلیدی به‌عنوان کانالی حیاتی برای توزیع و ارائه خدمات با کیفیت الکترونیک و سیار اشاره شده است [۲۱؛ ۲۲]. بهره‌مندان کلیدی در این حوزه بیشتر شامل دولت‌ها، صاحبان فناوری‌های پیشرفته، شرکت‌ها، کاربران و همچنین سایر ذی‌نفعان را شهروندان، سهامداران شرکت‌ها، وزارتخانه‌ها، نهادهای وابسته و مشتریان (خصوصی و دولتی) تشکیل می‌دهند که هر کدام نقش و وظایف منحصر به فرد خود را برعهده دارد [۲۳].

#### ۴- پیشینه تجربی پژوهش

پیشینه پژوهش در دو بخش پژوهش‌های خارجی و پژوهش‌های داخلی بررسی می‌شود. به‌رغم وجود پژوهش‌های مرتبط در بخش خارجی، پژوهش‌های داخلی مرتبط با موضوع بسیار محدود و اندک بوده است، به‌همین دلیل پژوهش‌هایی انتخاب شدند که به موضوع نزدیک‌تر باشند.



#### ۴-۱- پژوهش‌های خارجی

در جدول ۱ پژوهش‌های خارجی مرتبط با موضوع بررسی و تحلیل شده‌اند که در کنار موضوع پیشینه پژوهش درک مناسبی از شکاف موجود پژوهش نیز ارائه می‌شود. در انتها و بعد از بررسی پیشینه پژوهش شکاف پژوهشی موجود نیز توضیح داده شده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش‌های خارجی

نویسنده و تخصص	عنوان پژوهش	هدف/ سؤال پژوهش	نوع روش / ابزار تحلیل	یافته‌های کلیدی	پیشنهاد‌های پژوهش
ژیانگ و همکاران [۲۴] - مدیریت بازرگانی - چین - ۲۰۲۲	پیش‌بینی تداوم کیفیت خدمات دولت سیار: یک الگو معادلات ساختاری دومرحله‌ای با رویکرد شبکه عصبی مصنوعی	- ارزیابی کاربران از کیفیت چگونه بر واکنش‌های احساسی آنها و قصد استفاده مداوم در خدمات دولت سیار تأثیر می‌گذارد؟ - شاخص‌ها و پیشران‌های استفاده مداوم از خدمات با کیفیت دولت سیار کدامند؟	- استفاده از چارچوب باگوزی و رویکرد معادلات ساختاری ترکیبی با شبکه عصبی مصنوعی - کمی - پرسش‌نامه	- کیفیت خدمات با رضایت مشتری ارتباط مستقیم دارد. - کیفیت درک‌شده و ارزش درک‌شده بر رضایت و اعتماد تأثیرگذار است. - وجود سیستم کیفیت خدمات پیش‌نیاز رضایت کاربران	- بسیار از عوامل در این پژوهش نادیده گرفته شدند: نفوذ اجتماعی، سیاستگذاری دولت، عوامل شهروندی که پیشنهاد می‌شود. در سایر پژوهش به آن به‌عنوان بخشی از محرک‌ها و پیشران‌های کیفیت اینگونه خدمات توجه شود.
دیسمل و همکاران [۲۵] - مهندسی فناوری اطلاعات - مالزی - ۲۰۲۲	منحصربه‌فرد بودن کیفیت خدمات دولت سیار: مروری بر پیشران‌های کیفیت	شناسایی پیشران‌های منحصربه‌فرد و مؤثر در کیفیت خدمات دولت سیار	مرور ادبیات پژوهش‌های مرتبط با موضوع برای شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت همراه	پیشران‌های شناسایی شده و منحصربه‌فرد مؤثر در کیفیت خدمات همراه عبارت است از: خدمات مبتنی بر مکان، تعاملات، هوشمند، کارایی، قابلیت دسترسی، سازگاری قابلیت‌های اپلیکیشن ارائه خدمات	- دولت سیار با سایر اشکال خدمات الکترونیک متفاوت است. نیاز به مقیاس ویژه و منحصربه‌فرد برای شناسایی مؤلفه‌های کیفیت خدمات خود را دارد. - پیشران‌های مؤثر در ارزیابی کیفیت خدمات دولت سیار در سایر کشور با توجه به شرایط و قابلیت‌های همان کشور بررسی شود.





نویسنده و تخصص	عنوان پژوهش	هدف / سؤال پژوهش	نوع روش / ابزار تحلیل	یافته‌های کلیدی	پیشنهاد‌های پژوهش
شارما و همکاران [۲۶] - مدیریت سیستم - عمان ۲۰۱۸	کاربردهای اپلیکشن‌های تلفن همراه در خدمات دولتی از دیدگاه کاربران	بررسی تمایل افراد برای استفاده از برنامه‌های با کیفیت کاربردی تلفن همراه برای استفاده از خدمات دولتی	- رویکرد معادلات ساختاری و شبکه عصبی - کمی - پرسش‌نامه	- اعتماد و انتظار کیفیت عملکردی قوی‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر پذیرش اپلیکشن‌های کاربردی دولت بسیار هستند. - نقش مهم کیفیت اطلاعات به‌عنوان پیشران کیفیت خدمات دولت بسیار	- استفاده از مطالعات و داده‌های طولی در پژوهش‌های آتی سایر کشورها - استفاده از متغیرهای جمعیت‌شناختی و سایر مؤلفه‌های تأثیرگذار کیفی به‌عنوان مؤلفه‌های مهم و پیشران‌ها در پژوهش‌های سایر کشورها
لی و همکاران [۲۷] - مهندسی سیستم‌ها و شبکه‌های اجتماعی - چین ۲۰۱۸	بررسی تأثیر ادغام آنلاین و آفلاین خدمات و همچنین سانسور اینترنتی درک‌شده بر تداوم کیفیت خدمات دولت سیار	آیا سانسور اینترنت بر کیفیت، رضایت و قصد تداوم استفاده از خدمات دولت همراه به‌وسیله شهروندان مؤثر خواهد بود؟	- رویکرد معادلات ساختاری - کمی - پرسش‌نامه	- سانسور درک‌شده اینترنت به‌وسیله شهروندان بر کیفیت و تداوم خدمات دولت همراه تأثیر منفی دارد. - شبکه‌های اجتماعی و میکروبلگ‌ها برای بهبود کیفیت خدمات دولتی مؤثرند	- استفاده از مطالعات طولی و توجه به زمینه‌های فرهنگی خاص به‌عنوان یکی از محرک‌های اصلی در سایر کشورها با همین عنوان پژوهش - استفاده از جامعه آماری که کاربران بیشتری از افشار مختلف را تحت پوشش قرار دهد.
دینگ و همکاران [۲۸] - مدیریت و مهندسی سیستم‌ها - چین ۲۰۱۹	پیش‌بینی و تبیین رفتارهای مشارکتی (در میکروبلگینگ) بر خدمات دولت سیار: بر مبنای روش معادلات ساختاری و شبکه عصبی	بررسی تأثیر محیط (فضا) ارائه خدمات یک پلتفرم بر رضایت‌مندی و مشارکت شهروندان در استفاده از خدمات با کیفیت مبتنی بر تلفن همراه هوشمند	به‌کارگیری چارچوب: محرک، ارگانیزم، پاسخ - رویکرد معادلات ساختاری و شبکه عصبی - پرسش‌نامه - کمی	- ارزش و کیفی بالای اطلاعات موجود به‌عنوان پیشران مؤثر در محیط ارائه و کیفیت کلی خدمات - طراحی جذاب محیط پلتفرم تأثیر ذهنی مثبتی بر کاربران دارد. - مدیران مؤثر در طراحی پلتفرم‌های ارائه خدمات بر اساس نیازمندی شهروندان طراحی کاربردی را انجام دهند.	- به‌کارگیری رویکرد معادلات ساختاری و شبکه عصبی برای استفاده از مزایای هر دو رویکرد در پژوهش‌های مشابه - انجام مطالعات مشابه برای بررسی و شناسایی پیشران‌ها و سایر محرک‌های کیفی محیطی مؤثر بر کیفیت خدمات در سایر کشورها با تکیه بر مطالعات طولی و فضای (محیط) حکمرانی فناوری (اطلاعات و فرهنگی) آن کشور



پیشنهاد‌های پژوهش	یافته‌های کلیدی	نوع روش / ابزار تحلیل	هدف / سؤال پژوهش	عنوان پژوهش	نویسنده و تخصص
به دلیل نداشتن چارچوب جامع بررسی کیفیت خدمات دولت سیار، برخی پژوهشگران از سایر بحث‌های کیفیت خدمات دولت سیار استفاده می‌کنند که منجر به نتایج اشتباه و نامرتبط در این زمینه می‌شود. با توجه به توسعه خدمات دولت سیار پیشنهاد می‌شود تا شناسایی محرک‌ها و پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار متناسب با شرایط جوامع مختلف مورد توجه پژوهشگران قرار گیرد.	برای بعد تعاملات چهار شاخص معرفی شده است که عبارت است از: کنترل کاربران، همزمانی ارتباطات، ارتباط دوطرفه مناسب، پاسخگویی سریع ارائه‌دهنده خدمت	مرور سیستماتیک ادبیات پژوهش‌های مرتبط	- پیشنهاد چارچوبی برای کیفیت خدمات دولت همراه براساس تعاملات بین ارائه‌دهنده خدمات و کاربران - شناسایی و معرفی شاخص‌های بعد کیفیت تعاملات خدمات دولت همراه	بررسی ویژگی‌های کیفیت تعاملات در خدمات دولت سیار	محامد و همکاران [۲۹] - علوم رایانه و مهندسی فناوری اطلاعات مالزی ۲۰۱۹

#### ۴-۲- پژوهش‌های داخلی

به‌رغم پژوهش‌های متنوع خارجی درخصوص پیشران‌ها و مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولت سیار، در ایران پژوهش‌های بسیار محدودی در این حوزه وجود دارد. به‌همین دلیل پژوهش‌هایی که تا حدودی نزدیکی موضوعی دارند، انتخاب شده‌اند:

- حسابی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان ارائه مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به بررسی عوامل مؤثر در کیفیت خدمات دولت الکترونیک پرداختند. در این پژوهش - که هدف آن پوشش نقاط ضعف سایر مدل‌ها و رفع آن در مدل جدید بوده است-، چهارده مدل ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بررسی شد و درنهایت چهار بعد و درمجموع بیست‌وهشت شاخص آن معرفی شدند [۳۰].



- محمدی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان مدل مفهومی نقش و تأثیر فناوری‌ها و شبکه‌های بی‌سیم در توسعه دولت سیار، به بررسی فناوری بی‌سیم در خدمات دولتی پرداختند. در این پژوهش، ضمن بررسی فناوری‌ها و شبکه‌های بی‌سیم، نقش آنها در توسعه عملکرد دولت سیار بررسی شده و یک مدل مفهومی برای جایگاه شبکه‌های بی‌سیم و نحوه تعامل آنها با دولت سیار ارائه شد [۳۱].

- یعقوبی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان ارائه الگوی نیازهای کاربران دولت سیار در ایران، به بررسی و تدوین مدلی برای ملزومات و نیازهای کاربری دولت همراه، بر مبنای مرور ادبیات و اعتبارسنجی مدل خود پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که تراکنش‌های کارا و اثربخش شامل زمان، امنیت و حریم خصوصی، قابلیت اعتماد و هزینه، مهم‌ترین و ضروری‌ترین بُعد برای دستیابی به خدمات موفق دولت سیار است [۳۲].

با توجه به پیشینه پژوهش، شکاف‌های اصلی شناسایی شده پژوهش به شرح زیر مورد توجه است.

#### ۴-۲-۱- شکاف روش‌شناسی پژوهش

در این بخش شکاف روش‌شناسی نسبت به پژوهش‌های منتخب بررسی و شناسایی شد. توجه‌ناداشتن به روش‌های کیفی باعث شده است تا بیشتر پژوهش‌های گذشته با رویکرد کمی به موضوع بپردازند [۲، ۲۴، ۲۵، ۲۸] در حالی که روش پژوهش در این پژوهش به صورت رویکرد کیفی (تحلیل مضمون) خواهد بود که غنای بیشتری از این لحاظ با پژوهش‌های قبلی خواهد داشت.

#### ۴-۲-۲- شکاف جغرافیای پژوهش

در بررسی مقاله‌های منتخب، بیشتر مقاله‌ها و پژوهش‌های برجسته و جدید در حوزه کیفیت خدمات دولت سیار در آسیای شرقی به‌ویژه چین و برخی دیگر از کشورهای آسیایی (مالزی و هند) انجام شده است [۲۹، ۲۴، ۲۵، ۲۷، ۲۸، ۳۴]. در کشورهای عربی نیز امارات، عربستان، عمان



و اردن نیز در زمینه مرتبط با پژوهش مناسب‌تر از سایر کشورهای عربی تلاش کرده‌اند [۵۶،۵۴،۲]. در ایران هم پژوهش‌های متعددی در حوزه دولت سیار (پیاده‌سازی، امکان‌سنجی استقرار، بلوغ) انجام شده است، اما درخصوص کیفیت مربوط به خدمات دولت سیار متأسفانه پژوهش‌های محدودی وجود دارد [۳۲،۳۰،۱۹] که رسالت این پژوهش در همین حوزه و در راستای شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار خواهد بود.

## ۵- روش شناسی پژوهش

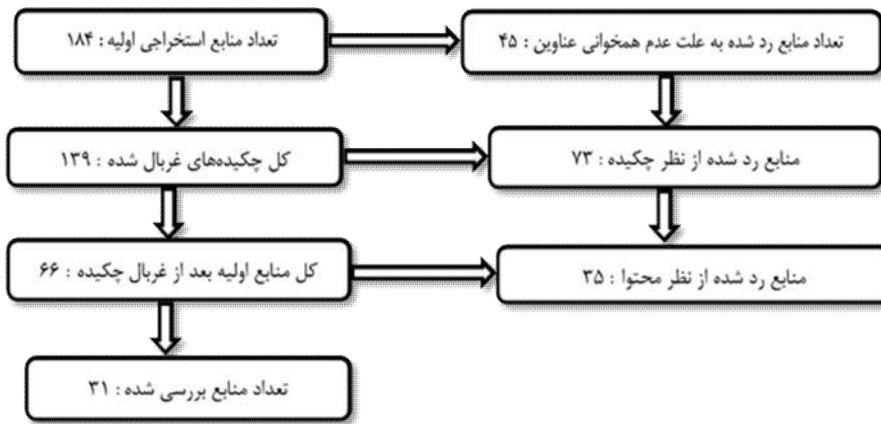
روش این پژوهش، کیفی است که با استفاده از فراترکیب انجام شده است. در این روش اطلاعات و یافته‌های استخراج‌شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه بررسی می‌شود. گام‌های این پژوهش براساس روش هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) در فراترکیب است که این مراحل در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. گام‌های فراترکیب براساس روش هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو

هدف اصلی این پژوهش شناسایی پیشران‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار است. در شکل ۳، الگوی بازبینی فرایند فراترکیب براساس رویکرد باروسو و سندلوسکی برای این روش تجزیه و تحلیل نشان داده شده است.

1. Sandolowski and Barso



شکل ۳. الگوی بازیابی فرایند فراترکیب براساس رویکرد باروسو و سندروسکی

### ۵-۱- گام اول: تنظیم سؤال‌های پژوهش

نخستین گام فراترکیب تنظیم، پرسش‌های پژوهش است. سؤال اساسی پژوهش عبارت است از «پیشران‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار کدام است؟». در جدول ۲ معیارهای اولیه جستجوی منابع مبتنی بر سؤال‌های پژوهش بیان شده است.

جدول ۲. معیارهای اولیه جستجوی منابع

شاخص‌ها	معیار مورد قبول	معیار عدم قبول
موضوع	مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار در ایران	مواردی غیر از کیفیت خدمات دولت سیار
زمان پژوهش‌ها	نشر از سال ۲۰۰۰ تاکنون	پژوهش‌های قبل از سال ۲۰۰۰
زبان پژوهش‌ها	انگلیسی	غیرانگلیسی
جغرافیای پژوهش	همه کشورها	-
روش مطالعه	روش فراترکیب	مروری و کتابخانه‌ای
جامعه مطالعه‌شده	پژوهش‌های شامل پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار و الکترونیک	-
نوع سند	مقاله‌ها و مستندهای معتبرعلمی	مطالب نامعتبر



## ۵-۲- گام دوم: بررسی نظام‌مند متون

در این مرحله نخست واژه‌های کلیدی مرتبط گزینش و از چندین واژه کلیدی در پایگاه داده استفاده شد. پایگاه‌های علمی و معتبر استفاده شده عبارت است از: پورتال جامع علوم انسانی، گوگل اسکالر<sup>۱</sup>، انتشارات وایلی<sup>۲</sup>، ساینس دایرکت<sup>۳</sup>، اسکوپوس<sup>۴</sup> و واژه‌های کلیدی استفاده شده در این بخش نیز عبارت است از کیفیت خدمات<sup>۵</sup>، دولت سیار<sup>۶</sup>، دولت الکترونیک<sup>۷</sup>، پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار<sup>۷</sup> (جدول‌های ۳ و ۴).

جدول ۳. پایگاه‌های جستجوی منابع پژوهش

ردیف	نام پایگاه	نشانی	تعداد مقاله‌های منتخب (نهایی)
۱	گوگل اسکولار	www.Scholar.google.com	۱۱
۲	انتشارات وایلی	www.Wiley.com	۳
۳	پایگاه داده ساینس دایرکت	www.Sciencedirect.com	۷
۴	اسکوپوس	www.Scopus.com	۶
۵	پورتال جامع علوم انسانی	www.ensani.ir	۴

جدول ۴. واژه‌های کلیدی استفاده‌شده در پژوهش

ردیف	واژه کلیدی فارسی	واژه کلیدی انگلیسی
۱	کیفیت خدمات	The Quality of service
۲	دولت سیار	Mobile Government
۳	دولت الکترونیک	Electronic Government
۴	پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار	Drivers of quality of Mobile Government service

1. Scholar.google.com
2. Wiley.com
3. Sciencedirect.com
4. Scopus.com
5. Services Quality
6. E-government
7. Evaluation of the quality of Mobile Government services



### ۵-۳- گام سوم: جستجو و بررسی مقاله‌های مرتبط

در این پژوهش از فهرستی شامل معیارهای مختلف برای مؤلفه‌های کیفیت بالا، پایین و متوسط هر یک از مطالعات اولیه است، استفاده شده است. در این مرحله نخست مقاله‌های یافته شده در بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۲ برابر با ۱۸۴ مقاله بود. سپس مقاله‌های با عنوان‌های غیرمرتبط حذف شد که تعداد ۴۵ مقاله بود. در مرحله بعد مقاله‌های با چکیده غیرمرتبط حذف شدند. در این مرحله تعداد ۷۳ مقاله حذف شد. در مرحله سوم از گام سوم، مقاله‌های با محتوای غیرمرتبط حذف شدند که در این مرحله تعداد ۳۵ مقاله حذف شد. برای انتخاب مقاله‌های نهایی و مناسب به فاکتورهایی مانند چکیده، محتوا، بیان روشن اهداف و یافته، همخوانی با پژوهش حاضر و کیفیت روش پژوهش توجه شد. بعد از بررسی دقیق به هر کدام از فاکتورهای اصلی امتیازی بین ۱ تا ۵ تعلق گرفت و از ۳۵ مقاله در نهایت تعداد ۳۱ مقاله که امتیاز بیشتری کسب کرده بودند مشخص و کدگذاری شدند (جدول ۵).

جدول ۵. خروجی کنترل کیفیت مقاله‌ها

شماره	منبع	نوع سند	روش پژوهش	شفافیت اهداف و روش پژوهش	بیان روشن یافته‌ها	پژوهش	نتیجه مناسب	پژوهش فعلی	همخوانی مناسب با	امتیاز	کدگذاری
۱	[۳۳]	مقاله	۱	۱	۱	۲	۲	۲	۲	۸	Fin01
۲	[۳۴]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۹	Fin02
۳	[۳۵]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۴	۲	۲	۱۱	Fin03
۴	[۳۶]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۸	Fin04
۵	[۳۷]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۳	۲	۲	۱۱	Fin05
۶	[۳۹]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	Fin06
۷	[۴۱]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	Fin07



شماره	منبع	نوع سند	روش پژوهش	شفافیت اهداف و روش پژوهش	بیان روشن یافته‌ها	پژوهش نتیجه مناسب	همخوانی مناسب با پژوهش فعلی	امتیاز	کدگذاری
۸	[۳۴]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۶	Fin08
۹	[۴۳]	مقاله	۱	۱	۲	۲	۱	۶	Fin09
۱۰	[۴۵]	مقاله	۲	۲	۲	۴	۲	۱۲	Fin10
۱۱	[۴۶]	مقاله	۲	۲	۴	۲	۲	۱۳	Fin11
۱۲	[۴۷]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۱۱	Fin12
۱۳	[۴۸]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	Fin13
۱۴	[۴۹]	مقاله	۲	۲	۱	۴	۲	۶	Fin14
۱۵	[۵۰]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	Fin15
۱۶	[۴۷]	مقاله	۲	۲	۲	۴	۲	۱۱	Fin16
۱۷	[۴۲]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	Fin17
۱۸	[۳۸]	مقاله	۱	۱	۲	۲	۲	۸	Fin18
۱۹	[۴۰]	مقاله	۳	۳	۲	۴	۲	۱۱	Fin19
۲۰	[۴۴]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۶	Fin20
۲۱	[۵۱]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	Fin21
۲۲	[۵۸]	مقاله	۲	۲	۴	۲	۴	۱۲	Fin22
۲۳	[۱۸]	مقاله	۲	۲	۲	۴	۲	۱۱	Fin23
۲۴	[۵۲]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۱۱	Fin24





شماره	منبع	نوع سند	روش پژوهش	شفافیت اهداف و روش پژوهش	بیان روشن یافته‌ها	پژوهش نتیجه مناسب	پژوهش فعلی همخوانی مناسب با	امتیاز	کدگذاری
۲۵	[۲۸]	مقاله	۵	۴	۴	۴	۴	۱۷	Fin25
۲۶	[۵۳]	مقاله	۴	۴	۴	۴	۴	۱۶	Fin26
۲۷	[۵۴]	مقاله	۲	۲	۴	۴	۴	۱۵	Fin27
۲۸	[۲۶]	مقاله	۲	۲	۴	۳	۲	۱۳	Fin28
۲۹	[۵۷]	مقاله	۳	۳	۳	۴	۴	۱۴	Fin29
۳۰	[۵۵]	مقاله	۳	۳	۴	۲	۳	۱۲	Fin30
۳۱	[۵۶]	مقاله	۳	۳	۳	۴	۴	۱۴	Fin31

#### ۵-۴- گام چهارم: استخراج اطلاعات مقاله‌ها

در این مرحله محتوای مقاله‌ها به دقت مطالعه و شاخص‌های اساسی استخراج شدند. معیارهای غربالگری برای شناسایی مقاله‌های مربوط به فرایند تجزیه و تحلیل محتوا تعیین و یک استاندارد بررسی که توسط کریپندورف<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) پیشنهاد شده است، برای تجزیه و تحلیل مناسب بودن اسناد انتخاب شده و تجزیه و تحلیل محتوا اعمال شد. همچنین جهت اطمینان بیشتر نمره اسناد تمام اسناد بررسی و نهایتاً استفاده از این معیارهای ورود و خروج منجر به انتخاب ۳۱ سند شد که تمام الزام‌های تعیین شده بررسی را برآورده می‌کردند. این مقاله‌ها با کدگذاری مربوط به آن در جدول ۲ نشان داده شده‌اند.

1. Krippendorff



## ۵-۵- گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

برای شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات، نخست ۳۹ کد به‌عنوان مضامین پایه شناسایی شد و این کدها در ۲۹ مضمون فرعی قرار گرفتند. سپس این ۲۹ دسته با توجه به نوع تحلیل آنها در قالب ۷ کد با عنوان مضامین اصلی شناسایی شدند که عبارت است از کیفیت‌گرایی، شایسته‌سالاری، حفظ حریم شخصی، تعهد، اقدام‌های زیرساختی، عملگرایی و مدیریت کارآمد (جدول ۶).

جدول ۶. مضامین شناسایی شده کیفیت خدمات دولت سیار

منبع	کد	زیرمؤلفه‌ها	مؤلفه‌های اصلی
[۳۳]	مشخص شده است که فرایند بین‌فردی یا «نگرش» برای کاربران زمان تعامل با یک کارمند بسیار مهم است و بر سطح رضایت آنها تأثیر می‌گذارد.	فرایند بین‌فردی زمان تعامل	کیفیت تعامل
[۳۴]	مشخص شده است که «حل مشکل» زمانی که کاربران کیفیت خدمات را ارزیابی می‌کنند، مورد نگرانی است.	ارزیابی کیفیت خدمات	نظارت و کنترل
[۳۵]	پژوهشگران یادآوری کرده‌اند که سطح «تخصص» یک کارمند و «مهارت‌های» او بر تجربه کاربر با کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد.	مهارت	تخصص‌گرایی
[۳۶]	یکی از نکته‌های مشترک در میان مطالعات زمان بحث در مورد کیفیت محیط، «استفاده آسان» است. آنها تأکید می‌کنند که استفاده آسان برای کاربران جدید مهم‌تر از کاربرانی است که تجربه دارند.	استفاده آسان	کاربردسازی
[۳۷]	درجه‌های مختلفی از اهمیت به اهمیت تراکنش موفق بر یک دستگاه تلفن همراه مختلف به کاربر برای ارزیابی کیفیت خدمات داده شده است. کاربران سیستمی که برای درخواست سرویس استفاده می‌شود، با دستگاه‌های آنها «سازگار» باشد.	ارزیابی کیفیت	کنترل و نظارت
		سازگار	انعطاف
[۳۸؛ ۳۹]	دقیق بودن اطلاعات پرتال	دقیق بودن	شفاف بودن
	قابل پیگیری بودن تقاضای الکترونیکی	قابل پیگیری بودن	
	میزان شرح و تفصیل اطلاعات	میزان شرح و تفصیل	



منبع	کد	زیرمؤلفه‌ها	مؤلفه‌های اصلی
[۴۰؛ ۴۱]	الگوریتم تولید کلید و طول کلید	رمزنگاری	محرمانگی
	نوع رمز عبور		
	الگوریتم رمزنگاری		
	نحوه ذخیره رمز عبور		
[۳۴؛ ۴۲]	تعداد اقدام‌های امنیتی پیشگیرانه اجرا شده در پاسخ به تهدیدهای امنیتی	پاسخ به تهدیدهای امنیتی	امنیت
	تعداد حوادث امنیتی شناسایی شده و دسته‌بندی شده	حوادث امنیتی شناسایی شده	
[۴۳]	مشخص شد که «طراحی» برای کاربران مهم است. یک رابط خوب باعث می‌شود کاربران در استفاده از سرویس تلفن همراه اطمینان بیشتری داشته باشند و عملکردها را سریع‌تر یاد بگیرند.	طراحی مناسب	هوشمندی
[۴۴؛ ۴۵]	تعداد شکاف‌های شناسایی شده که موجب بروز حادثه می‌شوند؛ تعداد تکرار یک تهدید	تداوم	تکرار
[۳۸؛ ۳۹]	به‌روزرودن اطلاعات پرتال	به‌روزرودن	زیرساخت
	سهولت فهم اطلاعات پرتال	آسان بودن فهم	انعطاف
[۳۸؛ ۴۶]	کاهش هزینه شهروند در استفاده از خدمات الکترونیکی	کاهش هزینه	قیمت‌گذاری بهینه
	قابلیت آمادگی ارائه خدمات در زمان‌های مقرر	آمادگی ارائه خدمات	زیرساخت
	آسانی دسترسی به خدمات	دسترسی آسان	
	کاربر پسند بودن پرتال	کاربر پسند بودن	آموزش
	آموزش عمومی برای همه	آموزش عمومی	آموزش
	وجود محلی برای درج نظرات در پرتال	درج نظرات	فیدبک
[۴۷]	در ادبیات تأکید شده است که هر اطلاعاتی که به کاربر ارائه می‌شود باید «ارتباط» با معامله باشد.	ارتباط با معامله	ارتباطات
[۴۸]	«حریم خصوصی» به‌عنوان یک موضوع مهم برای جلب اعتماد کاربران و سیستم خدمات ذکر شده است و کاربران می‌خواهند اطمینان کنند که اطلاعات شخصی آنها محافظت می‌شود.	حریم خصوصی	امنیت
[۴۹]	مطالعات اشاره دارند که کاربران می‌خواهند تلفن همراه را در هر زمان و هر مکان بدون محدودیت در زمینه (دسترسی) به‌دست‌آورند. این امر منجر به رضایت براساس سطح کیفیت پوشش می‌شود.	آسان بودن دسترسی	ارتباطات



منبع	کد	زیرمؤلفه‌ها	مؤلفه‌های اصلی
[۵۰]	مطالعات قبلی نشان داد که «اتصال پایدار» برای کیفیت خدمات تلفن همراه مهم و قطع شدن سرویس باعث بی‌میلی کاربران به استفاده از سرویس تلفن همراه می‌شود.	اتصال پایدار	
[۴۷]	بسیاری از مطالعه‌های پژوهشی اهمیت «زمان پاسخ» را تشخیص داده‌اند. نتایج نشان داد کاربرانی که در پاسخگویی با تأخیر مواجه می‌شوند، در استفاده از این سرویس در آینده تردید خواهند داشت.	زمان پاسخ	پاسخگویی
[۴۲]	نتایج قبلی نشان داد که «ظرفیت» یک موضوع اصلی است که کیفیت نتیجه را زیربنا می‌دهد. به این دلیل که ممکن است روی کاربران تأثیر بگذارد حتی اگر تمام تجربه‌های آنها مثبت باشد.	ظرفیت	زیرساخت
[۳۸]	«منافع عاطفی» در سال‌های گذشته توجه زیادی را برای برانگیختن باورهای کاربران در مورد کیفیت خدمات جلب کرده است.	برانگیختن باورها	تعهد
[۴۰]	فرایند احراز هویت کاربران	فرایند احراز هویت	هویت‌یابی
	فرایند شناسایی کاربران تمام سطوح برای سیستم	شناسایی کاربران	
	چگونگی اعطای اختیار به کاربران	چگونگی اعطای اختیار	
[۴۴]	دقت پیش‌بینی ظرفیت	ظرفیت	زیرساخت
	تعداد حوادث به دلیل کمبود ظرفیت اجزا یا خدمات		
	تعداد افزایش‌های ناخواسته ظرفیت اجزا یا خدمات (به هر دلیل)		
[۵۱]	زمان دریافت خدمات، سرعت دریافت خدمات	سرعت پردازش عملیات	سرعت عمل
[۱۸]	تأثیرات مستقیم نقش‌آفرینان در متغیرهای کلیدی ارائه خدمات	نقش سیاستمداران	نقش‌آفرینی
[۵۲]	تضمین شفافیت و ماهیت قانونی خدمات	شفافیت اقدام‌ها	شفافیت
	تضمین شفافیت و ماهیت قانونی تراکنش‌های انجام‌شده		
[۲۸]	یکپارچه‌سازی ادراک شده تأثیر مثبتی بر ادراک شهروندان از ارزش و کیفیت خدمات دارد.	ادغام و یکپارچه‌سازی کیفیت خدمات آنلاین و آفلاین	جامع‌نگری
[۵۳]	یکپارچه‌سازی ادراک شده تأثیر مثبتی بر ادراک شهروندان از ارزش و کیفیت خدمات دارد.		



منبع	کد	زیرمؤلفه‌ها	مؤلفه‌های اصلی
[۵۴]	کیفیت خدمات رابطه مثبت با قصد پذیرش و استفاده از خدمات دارد.	کیفیت خدمات	کیفیت محوری
[۵۵]	کیفیت خدمات رابطه مثبت با قصد پذیرش و استفاده از خدمات دارد.		
[۵۶]	کیفیت خدمات یک ساختار چند بعدی است که شامل کیفیت تعامل، کیفیت محیط، کیفیت شبکه، کیفیت خروجی، کیفیت سیستم و کیفیت اطلاعات است.		
[۲۶]	کیفیت اطلاعات رابطه مثبت با قصد پذیرش و استفاده از خدمات دارد.	کیفیت اطلاعات	
[۵۷]	کیفیت اطلاعات ارتباط مثبتی با جذابیت و پذیرش خدمات دولت سیار دارد.		
[۵۸]	اطلاعات دقیق و به‌روزرشده، با جزئیات لازم برای مشتری		

در ادامه و در جدول ۷ مضامین اصلی با استفاده از مضامین فرعی هر یک از آنان و همچنین الگوی استنتاج‌شده نیز در شکل ۳ ارائه خواهد شد.

جدول ۷. مضامین اصلی و فرعی

مضامین اصلی	مضامین فرعی
کیفیت سازمانی	کیفیت تعامل
	کیفیت محوری
	هوشمندی
شایسته‌سالاری	تخصص‌گرایی
	کارپردی‌سازی
	انعطاف
حفظ حریم شخصی	محرمانگی
	امنیت
تعهد	پاسخگویی
	نظارت و کنترل
اقدام‌های زیرساختی	شفافیت
	قیمت‌گذاری بهینه
	زیرساخت
	آموزش
	بازخورد



مضامین اصلی	مضامین فرعی
عمل‌گرایی	نقش‌آفرینی
	جامع‌نگری
	تکرار
مدیریت کارآمد	ارتباطات
	هویت‌یابی
	سرعت عمل

### ۵-۶- گام ششم: کنترل کدهای استخراج‌شده

در پژوهش کیفی منظور از اعتبار، مفاهیمی شامل دفاع‌پذیری، باورپذیری، تصدیق‌پذیری و حتی بازتاب‌پذیری نتایج پژوهش است. درصد اتفاق نظر بین دو مشاهده‌گر، اغلب کیفیت مشاهده‌های آنها از نتایج حایز اهمیت است. اندازه توافق به‌وسیله ضریبی به نام ضریب کاپای کوهن<sup>۱</sup> سنجش می‌شود. آنچه که در ضریب کاپای کوهن به‌دنبال آن هستیم، ارزیابی اندازه توافق بین کدهای استخراج‌شده است که هر یک به‌صورت جداگانه دو کمیت اصلی ما را اندازه‌گیری کرده‌اند. در جدول ۸ وضعیت شاخص کاپا نشان داده شده است. با استفاده از نرم‌افزار SPSS، عدد معناداری ۰/۰۰۰۰ مقدار شاخص ۰/۷۷۱ محاسبه شد.

جدول ۸. ضریب توافق کاپا

شرح	مقدار	خطای انحراف	تقریب آماره تی	سطح معناداری
مقیاس توافق تعداد موارد معتبر	۰/۷۷۱	۰/۲۷۳	۲/۴۲۲	۰/۰۴
	۶۳			

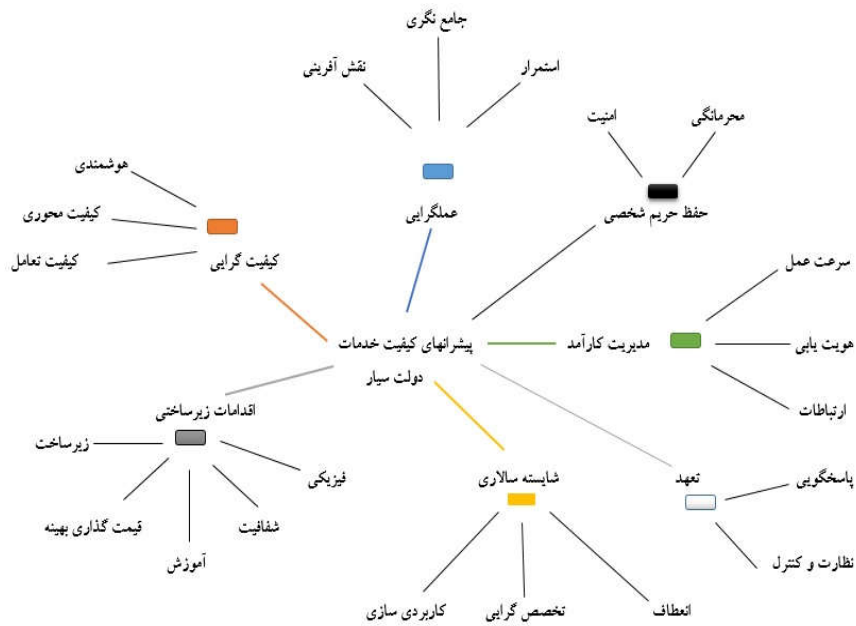
### ۵-۷- گام هفتم: ارائه یافته‌ها

براساس مضامین استخراج‌شده و نتایج ارائه‌شده در مراحل قبلی، الگوی استنتاج شده از یافته‌های کیفی پژوهش در شکل ۴ نشان داده شده است. نتایج حاصل درنهایت به هفت

1. Cohen's kappa coefficient



مضمون اصلی (کیفیت‌گرایی، شایسته‌سالاری، حفظ حریم شخصی، تعهد، اقدام‌های زیرساختی، عملگرایی و مدیریت کارآمد) و بیست‌ویک مضمون فرعی (کیفیت تعامل، کیفیت محوری، هوشمندی، تخصص‌گرایی، کاربردی‌سازی، انعطاف، محرمانگی، امنیت، پاسخگویی، نظارت و کنترل، شفافیت، قیمت‌گذاری بهینه، زیرساخت، آموزش، بازخورد، نقش‌آفرینی، جامع‌نگری، تکرار، ارتباطات، هویت‌یابی و سرعت عمل) دست پیدا کرده است.



شکل ۴. الگوی استنتاج شده از نتایج کیفی

## ۶- بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به توسعه و استقبال دولت‌ها از خدمات دولت سیار، ارائه و ارتقای کیفیت این نوع خدمات، نمود بیشتری پیدا می‌کند. برای موفقیت در ارائه خدمات با کیفیت از این راه باید پیشران‌های مؤثر آن نیز شناسایی شوند. در همین راستا و با توجه به نتایج حاصل باید به اقدام‌های زیرساختی، کیفیت تعامل‌ها، حفظ حریم شخصی و مدیریت کارآمد توجه ویژه‌ای داشت. با توجه به تجربه‌ها و مطالعه‌های پیشین می‌توان گفت که نتایج نهایی این پژوهش



نقشه راه مناسبی برای شناسایی پیشران‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار در آینده با مؤلفه‌های به‌روزتر نیز می‌تواند باشد. در واقع دنیای رقابتی امروز، سازمان‌ها و دولت‌ها را بر آن داشته است تا به عموم شهروندان به‌عنوان مشتری اهمیت بیشتری دهند و رضایتمندی شهروندان در ارائه این خدمات در درجه اول اهمیت باشد که این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های [۲۴،۲۰۱] هم‌راستا است. اقدام‌ها و شاخص‌های زیرساختی به‌عنوان شاخص‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار محسوب می‌شوند؛ این به آن معنا است که برای موفقیت در این حوزه و ارائه خدمات باکیفیت، توجه به این موارد اهمیت زیادی دارد. این مسئله با نتایج پژوهش‌های [۵۶،۳۴،۳۲،۳۰] همسو است. در حوزه دولت به‌ویژه سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات هم شاخص‌های مربوط به مدیریت کارآمد، عمل‌گرایی، شایسته‌سالاری و تعهد استخراج شده‌اند که با نتایج پژوهش‌های [۵۶،۵۲،۴۵،۳۵،۳۰،۲۹،۲۸،۲۵،۱۸] هم‌خوانی دارد. در بخش کیفیت‌گرایی نیز نتایج به‌دست‌آمده با نتایج پژوهش‌های [۵۷،۵۶،۵۵،۵۴،۳۰،۲۶] هم‌راستا است. از طرفی در یکی دیگر از حوزه‌های مهم و موردتوجه شهروندان شاخص‌های مربوط به حفظ و صیانت از حریم شخصی است، نتایج این پژوهش با پژوهش‌های [۵۶،۴۸،۴۲،۳۰،۲] نیز همسو است. بررسی نتایج نشان می‌دهد که نتیجه حاصل از این پژوهش با بیشتر پژوهش‌های مرتبط انجام شده هم‌راستا بوده است. از طرفی با نگاه ویژه به ماهیت قدرتمند دولت سیار برای ارائه خدمات با کیفیت و گسترده‌تر از این راه دولت باید سرمایه‌گذاری در این زمینه توسعه زیرساخت‌های فناوری انجام دهد تا توسعه روبه‌رشدی داشته باشیم و استفاده از سیستم‌های ارائه خدمات دولت سیار را هم در بخش‌های مختلف ارتقا دهد. در همین راستا پیشنهاد‌های کاربردی زیر مطرح می‌شود:

- تأمین بودجه کافی برای سرمایه‌گذاری در حوزه زیرساختی فناوری اطلاعات، امنیتی و آموزش شهروندان مرتبط با خدمات دولت سیار برای توسعه و ارتقای کیفیت اینگونه خدمات
- سیاست‌گذاری‌های متناسب با استانداردهای کیفی پذیرش فناوری‌های تلفن‌های هوشمند و فناوری‌های سیار در بخش عمومی به‌وسیله دولت
- ارائه خدمات رایگان پیامکی و بیسیم با پهنای باند بالا برای آسان شدن دسترسی شهروندان به خدمات باکیفیت دولت سیار





- به‌کارگیری سازوکارهای تشویقی اقتصادی که از یک طرف موجب کاهش هزینه‌های دریافت خدمات دولت سیار شوند و از طرفی باعث ترغیب شهروندان به استفاده از خدمات با کیفیت این حوزه شود.

- شناسایی نیازها و خدمات پرکاربرد شهروندان در حوزه دولت سیار در راستای گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به آنها

در انتهای این پژوهش، به پژوهشگران آتی نیز پیشنهاد می‌شود تا به بررسی چالش‌های مربوط به سیاست‌گذاری در حوزه خدمات دولت سیار، بررسی عوامل فرهنگی مؤثر بر کیفیت و استفاده از خدمات دولت سیار و نیز تأثیر فناوریهای جدید بر کیفیت خدمات دولت سیار بپردازند.

## ۷- منابع

- [1] Chen, Z., & Chan, I. C. "Smart cities and quality of life: a quantitative analysis of citizens' support for smart city development." *Information Technology & People*, 36(1),(2023): 263-285.
- [2]Azeez, N.D.,&Lakulu, M."Review of mobile government at developing countries: benefits and challenges." *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 3(2), (2019):189-215.
- [3]Lee, J. M., & Kim, J."Effects of service quality of airline mobile application and individual characteristics on user satisfaction and intention to reuse." *International Journal of Mobile Communications*, 21(1),(2023):134-157.
- [4]Alharbi, A.S.,Halikias, G.,Yamin, M., & Basahel, A."An overview of M-government services in Saudi Arabia." *International Journal of Information Technology*, 12(4).(2020):1237-1241.
- [5] Nekers, Jan. "Developing Scenarios. In P. vanderDuin (Ed.)". *Forsight in Organizations, Method and Tools: Routledge*.(2016)
- [۶] هاینز ا.، بیشاپ پ. «تفکر در مورد آینده: رهنمودهایی برای آینده‌نگاری راهبردی»، ترجمه دکتر ذوالفقارزاده م. م.، سعدآبادی ع. ا.، فیروزپور آ.، دارابی م. چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق. (۱۳۹۵).



- [7] Wang, C., & Teo T.S. "Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China." *International Journal of Information Management*, 52.(2020):102076.
- [8] Sandahl, H. "Government and Evaluation. in Encyclopedia of Evaluation." edited by Sandra Mathison, *Sage Publications, Inc.* (2007).
- [9] Fernando, Bintoro, B. P. K., Lutfiani, N., Haryanto, & Julianingsih, D. "Analysis of the Effect of Service Quality on Company Reputation on Purchase Decisions for Professional Recruitment Services." *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 7(1), (2022): 35–41.
- [10] Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. "A user satisfaction model for mobile government services: a literature review." *PeerJ Computer Science*, 8, (2022) : e1074.
- [۱۱] تقوا م ر، تقوی فرد م ت، معینی ع، زین‌الدینی م ر. «مدلی برای دولت هوشمند: تبیین ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب»، *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۶(۲۱). ۱۳۹۶: ۱۶۸-۱۳۱.
- [12] Hassan, I. M., Mahdi, A. A., & Al-Khafaji, N. J. Theoretical Study to Highlight The Smart Government Components In 21 St Century. *International Journal of Computer Science and Mobile Computing*, 3(12), (2014):333-347.
- [13] Lee, J., & Lee, H. "Developing and validating a citizen-centric typology for smart city services." *Government Information Quarterly*, 31(1), (2014):93-105.
- [14] Hung, S. Y., Chang, C. M., & Kuo, S. R. "User acceptance of mobile e-government services: An empirical study." *Government Information Quarterly*, 30(1), (2013): 33-44.
- [15] Holzer M, Manoharan A, Melitski J. "E-Government and information technology management: Concepts and best practices." *Melvin & Leigh, Publishers*; 2019.
- [16] Mensah, I.K., & Mwakapesa, D.S. "The Impact of Context Awareness and Ubiquity on Mobile Government Service Adoption." *Mobile Information Systems*. (2022):1-20.
- [17] Dutra, D., & Soares, D. "An Overview of the Current State of m-Government Research." *In ECDG 2018 18th European Conference on Digital Government* . (2018): (p.57)



- [18] Hien, N."A Study on Evaluation of E-Government Service Quality, World Academy of Science." *Engineering and Technology International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering*, Vol 8. (2014):16-19.
- [۱۹] ابراهیمی ک.، آذر ع.، چیت‌سازیان ع ر. «طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک مورد مطالعه: دفاتر پیشخوان دولت»، مجله مدیریت تولید و عملیات، دوره ۱۱(۱)، (۱۳۹۹) : ۸۹-۱۰۹.
- [۲۰] آذر ع، رضایی‌پندری ع. تحقیق در عملیات پیشرفته، تهران، انتشارات نگاه دانش. (۱۳۹۹).
- [21] Chairunisa, F.,Malik, M. T., &Rahman, M. A."Contextual-participative e-government implementation model: A case study of the office of demographic and citizen data records of Makassar." *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(1).(2016):345-354.
- [22] Sharma,R.Mishra,R ."Investigating the role of intermediaries in adoption of public access outlets for delivery of e-Government services in developing countries:An empirical study." *Government Information Quarterly*, 34(4).(2017):658-679.
- [23] Ashaye,O. R.,& Irani,Z."The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services." *International Journal of Information Management* (49).(2019):253-270.
- [24] Xiong, L., Wang, H., & Wang, C. "Predicting mobile government service continuance:A two-stage structural equation modeling-artificial neural network approach." *Government Information Quarterly*,39(1). (2022): 101654
- [25] Desmal, A. J., Othman, M. K., & Hamid, S."The uniqueness of mobile government service quality: a review on quality drivers." *In 2021 International Conference on Computer Science and Engineering (IC2SE)*.Vol. 1, (2021) : 1-6.
- [26] Sharma, S.K.,Al-Badi, A.,Rana, N. P.& Al-Azizi, L."Mobile applications in government services from user's perspectives: A predictive modelling approach." *Government Information Quarterly*, 35(4).(2018): 557-568
- [27] Li, Y., Yang, S., Chen, Y., & Yao, J. "Effects of perceived online-offline integration and internet censorship on mobile government microblogging service continuance: A gratification perspective." *Government information quarterly*, 35(4),(2018): 588-598.



- [28] Ding, Y., Yang, S., Chen, Y., Long, Q., Wei, J. "Explaining and predicting mobile government microblogging services participation behaviors: a SEM-neural network method". (2019): 39600-39611
- [29] Mohamed, A. J., Othman, M. K. B., Hamid, S. B., & Zolait, A. H. "Exploring interaction's quality attributes at Mobile Government services." *In Journal of Physics: Conference Series*. Vol. 1339, No. 1, (2019): p. 012094.
- [۳۰] حسابی ف.، الهی ش.، شایان ع.، شاکری ر. «ارائه مدل ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیکی»، پژوهش‌های مدیریت عمومی ۱۲(۴۵)، (۱۳۹۹): ۱۸۶-۱۵۹.
- [۳۱] محمدی ع.، هلیلی خ.، مدیری ن. «مدل مفهومی نقش و تأثیر فناوری‌ها و شبکه‌های بی‌سیم در توسعه دولت سیار»، فصلنامه علمی-مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، (۱۱)، (۱۳۹۶): ۲۰۳-۱۶۷.
- [۳۲] یعقوبی ن.، ابراهیم‌پور ح.، شاکری ر. «ارائه الگوی نیازهای کاربران دولت همراه در ایران»، نشریه مدیریت دولتی، ۸(۳)، (۱۳۹۹): ۴۱۴-۳۹۳.
- [33] Akter, S., D'Ambra, J. & Ray, P. "Service quality of mHealth platforms: development and validation of a hierarchical model using PLS." *Electron Markets*(20). (2010): 209-227.
- [34] Lu, Y., Zhang, L., & Wang, B. "A multidimensional and hierarchical model of mobile service quality." *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(5). (2009): 228-240.
- [35] Yang, L., Chou, T., & Ding, J. "Evaluating service quality of mobile application stores: A comparison of three telecommunication companies in Taiwan." *International Journal of Innovative, Computing, Information & Control*, 8(4). (2012): 2563-2581.
- [36] Shin, S., Song, H & Kang, M. "Implementing E-Government in Developing Countries: Its Unique and Common Success Factors." *American Political Science Association*. (2008): 28-31.
- [37] Bauer, H. H., Falk, T., & Hammerschmidt, M. "eTransQual: A transaction process-based approach for capturing service quality in online shopping." *Journal of Business Research*, 59(7). (2006): 866-875.
- [38] Anouze, A. L. Z. Osman, I. H., Irani, H. Lee, A. Balci, T. D. Medeni, and V. Weerakkody. "A new Cobras framework to evaluate e-government services: A citizen centric perspective. *tGov Workshop'11*." (2011).
- [39] Kim, J. Y. & Lee, H. S. "Key factors influencing customer satisfaction in Korea's mobile service sector." *Journal of Internet Banking and Commerce*. 18(3), (2013): 1-13.



- [40] Bhattacharya, D., Gulla, U and Gupta, M.P. "E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective." *Journal of Enterprise Information Management*, 3(25). (2012): 246-271.
- [41] Özer, A., Argan, M.T., & Argan, M. "The Effect of Mobile Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction." *Procedia, Social and Behavioral Sciences*( 99). (2013): 428-438
- [42] Xin MA, Bao XI. "Satisfaction evaluation of e-government based on structural equation model." *International Conference on Management Science & Engineering*.(2014):110-114.
- [43] Chae, M., Kim, J., Kim, H., Ryu, H. "Information quality for mobile internet services: A theoretical model with empirical validation." *E-Markets*(12). (2002): 38-46.
- [44] Clifford D, Bon, J. "Implementing ISO/IEC 20000 certification : The roadmap." *ITSM Library: Van Haren Publishing*. (2008).
- [45] Lin, H.F. "Determining the relative importance of mobile banking quality factors." *Computer Standards & Interfaces*, 35(2). (2013): 195-204.
- [46] Wang, J. "Survival factors for free open source software projects: A multi-stage perspective." *European Management Journal*, 30(4), (2012): 352-371.
- [47] Fassnacht, M., & Koese, I. "Quality of electronic services: conceptualizing and testing a hierarchical model." *Journal of service research*.(9)1, (2006): 19-37
- [48] Althunibat, A., Alrawashdeh, T.A., & Muhairat, M. "The acceptance of using m-government services in Jordan." *11th international conference on information technology: new generations*.(2014):643-644.
- [49] Gerpott, T., Rams, W., & Schindler, A. Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. *Telecommunications Policy*( 25). (2001): 249-269.
- [50] Jeon, S. "Mobile internet service: Assessment of quality and satisfaction from the customer's perspective. University of Nebraska-Lincoln press." (2008).
- [51] Yoo, B., & Donthu, N. "Developing a scale to measure the perceived quality of an internet shopping site." *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 2(1). (2001): 31-47.
- [52] Agrawal, A. "Assessing e-governance online-service quality. In E-Government Development and Diffusion: Inhibitors and Facilitators of Digital Democracy." (2009): 133-148.
- [53] Li, Y., & Shang, H. "Service quality, perceived value and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China." *Information & Management*, 57(3). (2020): 102197.

- [54] Jaradat MI, Moustafa AA, Al-Mashaqba AM. "Exploring perceived risk, perceived trust, perceived quality and the innovative characteristics in the adoption of smart government services in Jordan." *International Journal of Mobile Communications*,16(4).2018:399-439.
- [55] Yeh,H "Effects of successful ICT-based smart city services: From citizens' perspectives." *Government Information Quarterly*,34(3).(2017) :556-565
- [56] Al-Hubaishi,H.S.,Ahmad,S.Z.,&Hussain,M. "Exploring m-government from the service quality perspective." *Journal of Enterprise Information Management*.(2017):4-16.
- [57] Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. "Mobile government services: An empirical analysis of mobile government attractiveness." *International Journal of Public Administration*, 41(16).(2018):1385-1395.
- [58] Alanezi, M. A.,Mahmood,A.K.,&Basri,S. "E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia." *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 54(1),(2012):1-20.