



University of  
Sistan and Baluchestan



Iranian Academy of  
Management Sciences

# Explaining Citizens of E-Government Services with the Purpose of Using E-Government Services, with the Role of Social Capital, National Culture and Digital Divide

Habib Ebrahimpour<sup>1\*</sup>, Shabnam Zarjou<sup>2</sup>, HamidReza Nematollahi<sup>3</sup>

1. Professor, Department of Public Administration and Tourism, faculty of social science, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran. E-mail: [H\\_ebrahimpour@uma.ac.ir](mailto:H_ebrahimpour@uma.ac.ir)
2. PHD student of Leadership and Human Capital Department, Faculty of Management and Organizational Sciences, School of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: [shabnam.zarjou@ut.ac.ir](mailto:shabnam.zarjou@ut.ac.ir)
3. Master's degree, Department of Leadership and Human Capital, Faculty of Management and Organizational Sciences, School of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: [hr.nematollahi@ut.ac.ir](mailto:hr.nematollahi@ut.ac.ir)

## Extended Abstract

### Abstract

The current research was carried out with the aim of explaining the effects of e-government benefits in order to continuously use e-government services among the citizens of Tehran, to help increase the use of e-government benefits by examining this effect and mediating factors involved in it. The current research philosophically follows the positivist paradigm and is based on the goal criterion in the applied-developmental research group and based on the criterion of the nature of data and the basis of quantitative research. The data collection tool is a standard questionnaire.

Validity of the research tool based on Cronbach's alpha test for the e-government benefits questionnaire (0.75), intention to continuously use e-government services (0.73), citizens' trust (0.71), national culture (0.77), digital divide (0.79) has been confirmed, the statistical population of the research includes the citizens of Tehran. The sample size in this research is equal to 294 people using Sample Powell sampling software. The research data analysis tool is SPSS and AMOS statistical software.

In order to determine the presence or absence of influence between variables and to estimate and generalize the results obtained from the sample size to the statistical population, a simple regression model with a hidden variable, a mediator model, and a path model have been used to evaluate the research hypotheses and the conceptual model of the research. The findings of the

research indicated that the benefits of e-government have an effect on the intention to continuously use e-government services, and citizens' trust, national culture, and the digital divide have a partial mediating role in the effect of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services.

### **Introduction**

The e-government in Iran suffers from the lack of structural and executive development with the procedures that prevail in Western countries, which definitely national determination and the creation of a comprehensive plan in this direction can solve many problems in the twenty-year vision of the country. According to the mentioned cases, in the present research, an attempt has been made to investigate the effect of all-round factors to improve the use of e-government. Also, although there have been various investigations on the digital divide in past researches, it is necessary to plan this issue and the challenges related to it and its components in every nation in relation to other factors such as the national culture of that country, considering the conditions of that country and its citizens. to become clear.

According to the main problem of the research, which is to explain the benefits of e-government for the willingness and intention of citizens to continuously use e-government services, the question raised in this research is: Are the benefits and services provided by e-government, considering the trust of citizens and despite the digital divide and Does national culture affect the intention to continuously use e-government services?

### **Case study**

Citizens of Tehran

### **Materials and Methods**

Philosophically, the current research follows the paradigm of utilitarianism, based on the goal criterion in the applied and developmental research group, based on the data collection time criterion in the cross-sectional research group, based on the nature of the data and the basis of quantitative and descriptive research, based on the characteristic criteria The research topic or problem of a correlation or concordance research, based on the criteria of the data collection method of a field research using the standardized questionnaire tool that was extracted from the theoretical literature review. The main data collection tool in this research is five questionnaires.

In the current research, the standard questionnaire of Halil Kanineh and Luke Kanneh (2018) to examine national culture and e-government, the standard questionnaire of Van Dijk (2006) to examine the digital gap and e-government, and the standard questionnaire of the benefits of e-government by Gupta et al. (2018), as well as the standard questionnaire of the intention to use e-government services by Serana Sinaka et al. (2018) and the standard

questionnaire of citizens' trust Ahono and Van Hu (2020). The spectrum used in the questionnaire of this research is a 5-point Likert scale. In order to analyze the data in this research, quantitative data analysis tools from SPSS and AMOS structural equation modeling and statistical software were used. The statistical population of the present study is the citizens of Tehran, the sample size in this study using Sample Power software is 294 people.

### **Discussion and Results**

The result of the first hypothesis: the amount of influence of the independent variable on the dependent variable has been reported as 0.58, which is an effect with a suitable intensity, and its R<sup>2</sup> coefficient is also equal to 0.33, which indicates that 33% of the variance of the dependent variable (intention to continuously use e-government services) is explained by the independent variable (e-government benefits). In simpler words, 33% of the factor of the intention to continuously use e-government services is related to the variable of e-government benefits. Therefore, the benefits of e-government have an effect on the intention to continuously use e-government services, so the intention to continuously use e-government services can be predicted based on the benefits of e-government in the statistical population.

The result of the second hypothesis: the direct and indirect effect of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services is significant. The direct effect of e-government benefits on citizens' trust is significant. The direct effect of citizens' trust on the intention to continuously use e-government services is significant. In general, in this model, since both direct and indirect effects of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services have been reported to be significant, it can be concluded that there is mediation and the variable of citizens' trust has a partial mediating role in the effect of e-government benefits on the intention to use It is continuous from e-government services, so the above hypothesis is confirmed.

The result of the third hypothesis: the direct and indirect effect of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services is significant. The direct impact of e-government benefits on national culture is significant. The direct effect of national culture on the intention to continuously use e-government services is significant. In this model, since both the direct and indirect effects of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services have been reported to be significant, it can be concluded that there is mediation and the national culture variable has a partial mediating role in the effect of e-government benefits on the intention to use continuous of e-government services, so the above hypothesis is confirmed.

The result of the fourth hypothesis: the direct and indirect effect of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services

is significant. The direct impact of e-government benefits on the digital divide is significant. The direct effect of the digital divide on the intention to continuously use e-government services is significant. In this model, since both direct and indirect effects of the benefits of e-government on the intention to continuously use e-government services are reported to be significant, it can be concluded that there is mediation and the gap variable Digital has a partial mediating role in the effect of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services, so the above hypothesis is confirmed.

### **Conclusion**

benefits of e-government have an effect on the intention to continuously use e-government services, and citizens' trust, national culture, and the digital divide have a partial mediating role in the effect of e-government benefits on the intention to continuously use e-government services.

**Keywords :** Electronic government, citizen trust, digital divide, national culture, electronic services.

---

### **Article Type:** Research Article

---

**Cite this article:** Ebrahimpour, H., Zarjou, Sh., & Nematollahi, H.R. (2024). Explaining Citizens of E-Government Services with the Purpose of Using E-Government Services, with the Role of Social Capital, National Culture and Digital Divide. *Public Management Researches*, 16 (62), 131-160. (In Persian)



**DOI:** 10.22111/JMR.2024.44146.5913

**Received:** 04 Dec. 2022

**Revised:** 06 Jan. 2023

**Accepted:** 19 June. 2023

© The Author(s).

**Publisher:** University of Sistan and Baluchestan

---

## تبیین اثرات مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، با نقش میانجی اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی و شکاف دیجیتال

حبیب ابراهیم پور<sup>۱\*</sup> - شبنم زرجو<sup>۲</sup> - حمیدرضا نعمت الهی<sup>۳</sup>

۱. نویسنده مسئول، استاد گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران. [ebrahimpourhm@gmail.com](mailto:ebrahimpourhm@gmail.com)
۲. دانشجوی دکتری گروه رهبری و سرمایه انسانی، دانشکده مدیریت و علوم سازمانی، دانشکدگان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. [shabnam.zarjou@ut.ac.ir](mailto:shabnam.zarjou@ut.ac.ir)
۳. کارشناسی ارشد، گروه رهبری و سرمایه انسانی، دانشکده مدیریت و علوم سازمانی، دانشکدگان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. [hr.nematollahi@ut.ac.ir](mailto:hr.nematollahi@ut.ac.ir)

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف تبیین اثرات مزایای دولت الکترونیک به منظور استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک در میان شهروندان شهر تهران صورت پذیرفته است تا با بررسی این تأثیر و عوامل میانجی دخیل در آن، به افزایش استفاده از مزایای دولت الکترونیک کمک شود. پژوهش حاضر از حیث فلسفی از پارادایم پوزیتیویست تبعیت می‌کند و بر اساس معیار هدف در گروه پژوهش‌های کاربردی - توسعه‌ای است و بر اساس معیار ماهیت داده‌ها از نوع پژوهش کمی است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه استاندارد است. اعتبار ابزار پژوهش بر اساس آزمون آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه مزایای دولت الکترونیک (۰/۷۵)، قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک (۰/۷۳)، اعتماد شهروندان (۰/۷۱)، فرهنگ ملی (۰/۷۷)، شکاف دیجیتال (۰/۷۹) به تأیید رسیده است. جامعه آماری پژوهش شامل شهروندان شهر تهران است. حجم نمونه در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار نمونه‌گیری سمپل پاول برابر با ۲۹۴ نفر است. ابزار تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نرم‌افزار آماری SPSS و AMOS است. به منظور تعیین وجود یا عدم وجود تأثیر بین متغیرها و برآورد و تعمیم نتایج به دست آمده از حجم نمونه به جامعه آماری از مدل رگرسیونی ساده با متغیر پنهان، مدل میانجی و مدل مسیر جهت ارزیابی فرضیه‌های پژوهش و مدل مفهومی پژوهش استفاده شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک تأثیرگذار است و اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی و شکاف دیجیتال دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک هستند.

**واژه‌های کلیدی:** دولت الکترونیک، اعتماد شهروندان، شکاف دیجیتال، فرهنگ ملی، خدمات الکترونیک.

استناد: ابراهیم پور، حبیب؛ زرجو، شبنم؛ نعمت الهی، حمیدرضا. (۱۴۰۲). تبیین اثرات مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، با نقش میانجی اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی و شکاف دیجیتال، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۶(۶۲)، ۱۶۰-۱۳۱.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۱۳ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۱/۱۰/۱۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۲۲



DOI: 10.22111/JMR.2024.44146.5913

نوع مقاله: علمی پژوهشی

حق مؤلف © نویسندگان

ناشر: دانشگاه سیستان و بلوچستان

## مقدمه

با تکامل فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۱</sup> شاهد ظهور دولت الکترونیک<sup>۲</sup> در اواخر دهه ۱۹۹۰ بوده‌ایم (Zhu, Azizah & Hsiao, 2020). از آن زمان، دولت الکترونیک تبدیل به یک برنامه مهم مورد استفاده دولت‌های گوناگون شده است (Yang and Shih, 2020) که در سراسر جهان برای تسهیل ارتباط و تعامل با کارکنان دولت و شهروندان، در بین سازمان‌ها و مشاغل متعدد مورد توجه و بهره‌برداری قرار گرفته است (Al-Swidi & Faaeq, 2019). دولت الکترونیک فراتر از رایانه‌سازی دولت است (Li, 2021)، دولت الکترونیک شامل، فرایندها و سیستم‌ها است (Thompson, Mullins and Chongsutakawewong, 2020)، و ظرفیت فناوری برای ارائه استانداردهای بالاتر و بهبود ارائه خدمات به کمک تمامی بخش‌های دولتی که امکان ایجاد تعامل بین دولت و شهروندان را فراهم می‌آورد را ممکن می‌سازد (Singh, & Sinha 2020; Sanchez et al., 2020). همچنین، دولت الکترونیک جزء مهمی از استراتژی‌های دولت است که نحوه ارائه خدمات، اطلاعات و تعامل با شهروندان و انجام مشاغل را بسیار تغییر داده است (Mensah, 2019; Nawafleh, 2018). اما یکی از دلایل اصلی شکست بسیاری از پروژه‌های دولت الکترونیک به ویژه در کشورهای در حال توسعه نرخ پذیرش پایین آن توسط شهروندان آن کشورهاست (Thu et al., 2021). موفقیت ابتکارات دولت الکترونیک به پذیرش آن توسط کاربران نهایی بستگی دارد (Gupta & Maurya, 2020). و تغییر نگرش شهروندان نسبت به نقش دولت با پیشرفت‌های تکنولوژیکی؛ نوآوری، تغییر پارادایم و نوع ایدئال همراه است (Demirdoven, Cubuk, & Karkin, 2020). اما بیشتر شهروندان در کشورهای در حال توسعه دسترسی مناسبی به اینترنت ندارند و از خدمات دولت الکترونیکی قادر به استفاده نیستند (Nawafleh, 2018). علاوه بر این شکاف‌های مهم نه تنها در زمینه دیجیتال، بلکه در توانایی گروه‌های اجتماعی خاص برای استفاده از فناوری جدید نیز وجود دارد (Avilés et al., 2018)؛ بنابراین در دسترس بودن امکانات دولت در هر زمان و مکان از جمله شاخص‌هایی است که برای عملکرد خوب دولت الکترونیک حیاتی است (Mensah, 2019).

---

1. ICTs

2. EG

از سویی باتوجه به پیشرفت مداوم در فناوری، سؤالات چالش برانگیزی در این زمینه مطرح شده است، به خصوص در حوزه اعتماد شهروندان به دولت الکترونیک (Rosa, Morote & Peñalver, 2021)، به همین دلیل می‌بایست عوامل بالقوه‌ای را شناسایی کرد که ممکن است بر استقرار دولت الکترونیک و اجرای استراتژی‌های آن تأثیرگذار باشد (Obaid et al., 2020). از این سو، اعتمادبخش مهمی از گفتمان دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد (Anand, 2020). بنابراین، موفقیت دولت الکترونیک عمدتاً بسته به اعتماد شهروندان در استفاده از خدمات ارائه شده از طریق وب سایت دولت الکترونیک دارد (Obaid et al., 2020). بدون تردید، دولت الکترونیکی به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمات وسیع شناخته شده است (Ostic et al., 2021) و در راستای بهبود کارایی بخش عمومی در همه سطوح بالقوه قابل تعریف است که بر ایجاد روابط شخصی‌تر و سفارشی‌تر بین دولت و شهروندان تأکید می‌ورزد (Nawafleh, 2018). باتوجه به این که بیشتر بررسی‌ها بر جنبه فنی متمرکز بوده و درک بنیادی از رفتار انسان را مورد بحث قرار نداده (Lee & et al., 2020)، نقش فرهنگ در توسعه دولت الکترونیکی کمرنگ مانده است اما با این حال از اهمیت بسزایی برخوردار است (Kumar et al., 2020; Wimmer et al., 2020). استفاده از دولت الکترونیک و اینکه چرا در برخی فرهنگ‌های ملی تفاوت در میزان استفاده از دولت الکترونیک مشاهده می‌شود، اهمیت عوامل فرهنگی در رفتار هنجاری یک جامعه را نشان می‌دهد (Yera et al., 2020) و اینکه افراد معمولاً به‌گونه‌ای عمل می‌کنند که با استانداردهای رفتاری در یک جامعه مطابقت دارد (Merhi, 2018; Nam, 2018).

از سویی رویکرد شهروند محور منجر به تعامل بیشتر شهروندان با دولت شده است (Kumar et al., 2020). هرچند بسیاری از پژوهشگران نسبت به دولت الکترونیک، رویکرد محدود دارند و ابعاد آن را صرفاً به شاخصه‌های فیزیکی از قبیل مسائل فنی، پیشرفته بودن سرورها و تجهیزات و غیره مربوط می‌دانند و نقش شهروندان را کمرنگ شمرده‌اند (Dutta & Lanvin, 2020). چه‌بسا که ممکن است دولتی به تجهیزات الکترونیکی قوی مجهز باشد؛ اما در ارائه خدمات صحیح و مناسب به کاربران ناموفق باشد (Alruwaie, El-Haddadeh & Weerakkody, 2020) یا گاهی ممکن است دولت خدمات گوناگونی را به روش الکترونیکی به شهروندان ارائه دهد، اما آنان به دلایلی از قبیل عدم اعتماد به دولت یا عدم دسترسی به

زیرساخت‌های فناوری و اطلاعات و وجود فرهنگ ملی پس‌زنده فناوری، از خدمات ارائه‌شده دولت بی‌بهره بمانند (Alryalat, Rana & Dwivedi, 2020). از اینرو، در پژوهش حاضر سعی شده است به بررسی تأثیر عواملی همه‌جانبه جهت بهبود استفاده از دولت الکترونیک پرداخته شود. همچنین هرچند در مورد شکاف دیجیتالی در پژوهش‌های گذشته بررسی‌های گوناگونی به‌عمل آمده، اما نیاز است این موضوع و چالش‌های مربوط به آن و مؤلفه‌هایش در هر ملتی در ارتباط با سایر عوامل از قبیل فرهنگ ملی آن کشور با توجه به شرایط خود آن کشور و شهروندانش طرح و مشخص شود. بنابراین، باتوجه‌به مسئله اصلی پژوهش که تبیین مزایای دولت الکترونیک جهت تمایل و قصد شهروندان در استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است، پرسش مطرح شده در پژوهش حاضر عبارت است از: آیا مزایا و خدمات ارائه‌شده دولت الکترونیک، باتوجه‌به اعتماد شهروندان و با وجود شکاف دیجیتالی و فرهنگ ملی بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، تأثیرگذار است؟

### مبانی نظری پژوهش

#### دولت الکترونیک و مزایای آن

دولت الکترونیک بخش مهمی است که به ارائه خدمات عمومی از طریق استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌ویژه با استفاده از اینترنت مجازی به یاری شهروندان، می‌پردازد (Effati & Yaghoobi, 2019).

پیوتور و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهش خود تحت عنوان درک قصد مداوم شهروندان برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک، به این نتیجه دست یافتند که دو عامل تعیین‌کننده اصلی مدل پذیرش فناوری یعنی سودمندی درک شده و سهولت استفاده در کنار اعتماد و خودکارآمدی، بیش از ۷۰ درصد واریانس قصد کاربران برای استفاده مجدد از خدمات الکترونیکی را توصیف می‌کند. همچنین یافته‌ها نشان داد که وب‌سایت بلیت الکترونیکی می‌بایست حاوی محتوای اطلاعات کاربرپسند باکیفیت بالا باشد، همچنین کیفیت وب‌سایت در سطح بالایی باشد تا قصد شهروندان برای استفاده مجدد از خدمات آنها افزایش یابد.

<sup>۱</sup>. Puthur et al

هیوبرگر و اسشواب<sup>۱</sup> (۲۰۲۱)، در پژوهش خود تحت عنوان چالش‌های ارائه خدمات دیجیتال برای دولت‌های محلی از دید شهروندان به این نتیجه دست یافتند که انتظارات بسیار بیشتر از در دسترس بودن خدمات الکترونیکی است. به‌ویژه شهروندان جوان‌تر و با تحصیلات عالی هنگام استفاده از این خدمات ابراز ناامیدی بیشتری از خود نشان می‌دهند. در حالی که کاربران مسن از آنچه دریافت می‌کنند کاملاً راضی هستند. فرضیه نخست: مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک تأثیرگذار است.

### اعتماد شهروندی و دولت الکترونیک

اعتماد می‌تواند به‌عنوان یک عنصر شناختی اجتماعی و به دنبال ارزیابی شخصی دیگران باشد؛ بنابراین اعتماد در

سطح کلان مشارکت، یک رابطه دوطرفه بین دولت و شهروندان را تضمین می‌کند (Malodia et al., 2021) و زمینه پذیرش شهروندان را در جهت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات عمومی تقویت می‌کند (Demirdoven, Cubuk, & Karkin, 2020). هر چند فناوری اطلاعات با تسهیل ارتباط بین نهادهای مختلف به گستردگی حیطه‌ی نظارت کمک کرده و موجب تسهیل آن شده است (Hosseinpour et al., 2023).

با این حال بسیاری از شهروندان به دلیل عدم اعتماد به دولت الکترونیک، تمایلی به پذیرش خدمات دولت الکترونیکی ندارند، زیرا چنین باور دارند که در بسترهای اینترنتی و خدمات دولت الکترونیک (وبسایت‌ها، وب چت<sup>۲</sup>، وب بیو<sup>۳</sup> و غیره) اطلاعات شخصیتشان در معرض معرض خطر قرار می‌گیرد (Li, 2021).

لی<sup>۴</sup> (۲۰۲۱) در پژوهش خود تحت عنوان نقش اعتماد و ریسک در ارائه خدمات دولت الکترونیک، به این نتیجه دست یافتند که اعتماد شهروندان به دولت و اعتماد به اینترنت بر پذیرش دولت الکترونیک توسط شهروندان تأثیر مثبت دارد و ریسک درک شده با پذیرش دولت الکترونیک توسط شهروندان ارتباط منفی دارد.

1. Heuberger & Schwab

2. WeChat

3. Weibo

4. Li

دمیر داوان و کارکین<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهش خود تحت عنوان ایجاد اعتماد در زمینه مشارکت الکترونیکی شهروندی به این نتیجه دست یافتند که لازم است یک رویکرد جامع در جهت اعتمادسازی ایجاد شود و محیط مربوط به مشارکت الکترونیکی تقویت گردد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که اعتماد در جهت مشارکت الکترونیکی را می‌توان از طریق روابط متقابل تثبیت کرد.

فرضیه دوم: در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، متغیر اعتماد شهروندان نقش میانجی دارد.

### فرهنگ ملی و دولت الکترونیک

فرهنگ به عنوان برنامه‌ریزی جمعی ذهنی تعریف می‌شود که گروهی از افراد را از گروه دیگر متمایز می‌کند. فرهنگ بر ارزش‌ها، باورها و نگرش و رفتار اعضای جامعه تأثیر می‌گذارد و آن را شکل می‌دهد. هافستد<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) فرهنگ را در پنج بعد مفهوم‌سازی کرد از قبیل: فرهنگ فردگرایی، فرهنگ فاصله قدرت، اجتناب از عدم قطعیت، مرد خوبی در برابر زن خوبی، جهت‌گیری بلندمدت (Hofstede, 2011). فرهنگ می‌تواند تأثیر مؤثری بر پذیرش دولت الکترونیک داشته باشد (Kumar et al., 2020).

در بررسی پژوهش‌های گذشته، فرهنگ ملی و ابعاد پیشنهادی هافستد تأثیر مهمی بر آمادگی پذیرش دولت الکترونیک را نشان داد (Li & Xue, 2021). عواملی از قبیل فاصله قدرت، اجتناب از عدم قطعیت، فردگرایی در توسعه دولت الکترونیک تأثیر بسزایی دارند. از این رو، هرچه فاصله قدرت بیشتر باشد، دسترسی شهروندان به دولت الکترونیکی کمتر است (Hallikainen & Laukkanen, 2018). همچنین در بررسی فرهنگ فردگرایی در مقابل جمع‌گرایی<sup>۳</sup> نتایج حاکی از آن بود که میزان اعتماد به دولت در فرهنگ‌های جمع‌گرا در مقایسه با فرهنگ فردگرا بیشتر است (Hallikainen & Laukkanen, 2018; Doney & et al., 1988).

ژائو<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) در پژوهش خود تحت عنوان تأثیر فرهنگ ملی بر توسعه دولت الکترونیک

1. Demirdoven et al

2. Hofstede

3. COL

4- Zhao

به این نتیجه دست یافت که بین توسعه دولت الکترونیک و پنج بعد فرهنگی تعریف شده توسط هافستد به میزان متفاوتی همبستگی وجود دارد، اگرچه بعد فردگرایی، فاصله قدرت و جهت گیری بلندمدت به طور قابل توجهی با توسعه دولت الکترونیک مرتبط هستند. همچنین راناورا<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) در پژوهش خود تحت عنوان نقش فرهنگ ملی در استفاده از خدمات دولت الکترونیک در سریلانکا به این نتیجه دست یافت که فرهنگ ملی تأثیر مثبتی بر استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد. فرضیه سوم: در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، متغیر فرهنگ ملی نقش میانجی دارد.

#### شکاف دیجیتال و دولت الکترونیک

مفهوم شکاف دیجیتالی از شکاف دسترسی به معنای واقعی در فناوری‌های دیجیتالی فراتر رفته است همچنین مهارت‌هایی برای استفاده از فناوری‌های دیجیتالی را نیز شامل می‌شود (Lembani et al., 2020). یکی از اشکال شکاف دیجیتالی، عدم دسترسی شهروندان ملل در حال توسعه به شبکه‌های اینترنتی در قیاس با مردم کشورهای پیشرفته است. این چالش، تمایز بین دارا و فقیر را تشدید می‌نماید، هرچند در چنین شرایطی دولت‌ها تلاش می‌کنند شکاف ایجاد شده را به نوعی بر طرف کنند، ولی به هر حال کسب موفقیت در مقایسه با کشورهای توسعه یافته مشکل تر است (Hughes, 1995 : 380-385). گوپتا و مایریا<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در پژوهش خود تحت عنوان نقش سهولت دسترسی به مراکز خدمات مشترک در تقویت تصمیم شهروندان برای استفاده از دولت الکترونیک به این نتیجه دست یافتند که سهولت دسترسی مراکز خدمات مشترک تأثیر مثبت بر قصد تداوم دولت الکترونیک دارد.

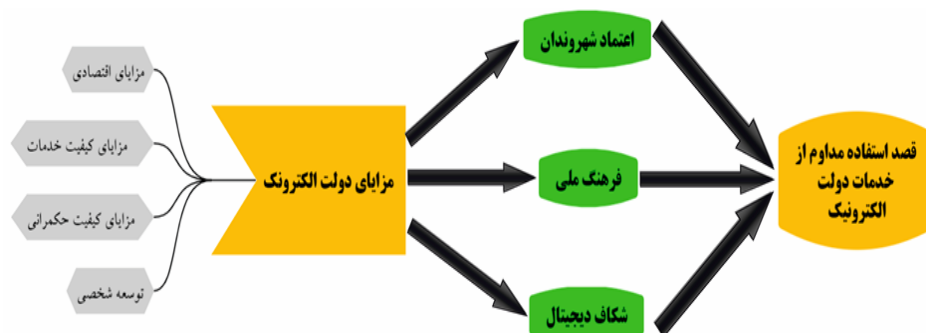
فرضیه چهارم: در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، متغیر شکاف دیجیتال نقش میانجی دارد.

1. Ranaweera et al

2. Gupta & Maurya

## چارچوب پژوهش

دولت الکترونیک، یکی از موضوعات بااهمیت در سطح کلان است که بر عملکرد دولت و در نهایت بر کارآمدی و اثربخشی خدمات ارائه شده توسط آن تأثیرگذار است. مسئله مطرح شده در پژوهش حاضر، عبارت است از تمایل استفاده مداوم از مزایا و خدمات دولت الکترونیک، با توجه به عدم اعتماد شهروندان و وجود شکاف دیجیتالی در بستر فرهنگ ملی حاکم که برگرفته از مدل تحقیقاتی، پرز مورته<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۰) و سرانا سینا کا و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۸)، لیسیتسا<sup>۳</sup> (۲۰۲۱)، گوپتا<sup>۴</sup> (۲۰۲۱)، آهونو و ون هو<sup>۵</sup> (۲۰۲۰)، میهلج و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۹)، نام<sup>۷</sup> (۲۰۱۸) و روزنبرگ<sup>۸</sup> (۲۰۲۱) است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث فلسفی از پارادایم اثبات‌گرایی (پوزیتیویسم) پیروی می‌کند، بر اساس معیار هدف در گروه پژوهش‌های کاربردی و توسعه‌ای است، بر اساس معیار زمان گردآوری داده‌ها در گروه پژوهش‌های مقطعی، بر اساس ماهیت داده‌ها پژوهش کمی و توصیفی، بر اساس معیار خصوصیات موضوع یا مسئله پژوهش یک پژوهش همبستگی یا همخوانی است، جامعه آماری پژوهش حاضر شهروندان شهر تهران است، حجم نمونه در

1. Pérez-Morote et al

2. Serrano & Cinca

3. Lissitsa

4. Gupta

5. Ahunov & Van Hove

6. Mihelj et al

7. Nam

8. Rosenberg

این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار سمپل پاور<sup>۱</sup> برابر با ۲۹۴ نفر برآورد شد و روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی ساده است.

روش جمع‌آوری داده، از نوع میدانی با رویکرد پیمایش است و در جهت گردآوری داده از ابزار پرسش‌نامه‌ی استاندارد که از بررسی ادبیات نظری استخراج شده است بهره گرفته شد. در پژوهش حاضر، از پرسش‌نامه استاندارد هالیل کانینه و لوک کانه<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) در جهت بررسی فرهنگ ملی و دولت الکترونیک، از پرسش‌نامه استاندارد ون دیجک<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در جهت بررسی شکاف دیجیتال و دولت الکترونیک، از پرسش‌نامه استاندارد مزایای دولت الکترونیک گوپتا و همکاران (۲۰۱۸)، همچنین پرسش‌نامه استاندارد قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک سرانا سیناکا و همکاران (۲۰۱۸) و پرسش‌نامه استاندارد اعتماد شهروندان آهونو و ون هو (۲۰۲۰)، استفاده شده است. طیف مورد استفاده در پرسش‌نامه این پژوهش طیف لیکرت ۵ درجه‌ای است.

پایایی ابزار پژوهش نیز بر اساس آزمون آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه مزایای دولت الکترونیک (۰/۷۵)، قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک (۰/۷۳)، اعتماد شهروندان (۰/۷۱)، فرهنگ ملی (۰/۷۷)، شکاف دیجیتال (۰/۷۹) به تأیید رسیده است. در راستای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از ابزار تجزیه و تحلیل داده‌های کمی از نرم‌افزارهای آماری و مدل‌سازی معادلات ساختاری SPSS و AMOS بهره گرفته شد.

جدول شماره ۱: آزمون CR و AVE برای بررسی پایایی ابزار پژوهش

مقدار AVE	مقدار CR	متغیرهای مورد بررسی
۰٫۶۳	۰٫۷۷	مزایای دولت الکترونیک
۰٫۶۱	۰٫۷۵	اعتماد شهروندان
۰٫۶۸	۰٫۷۹	فرهنگ ملی
۰٫۶۰	۰٫۷۳	شکاف دیجیتال
۰٫۶۲	۰٫۷۶	قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک

پایایی ترکیبی (CR) عاملی هست که مقدار آن از ۰ تا ۱ متغیر بوده و مقادیر بالاتر از ۰/۷۰ پذیرفته می‌شود، علاوه بر این فورنل و لارکر معیار AVE را برای سنجش روایی

۱. Spss Sample Power

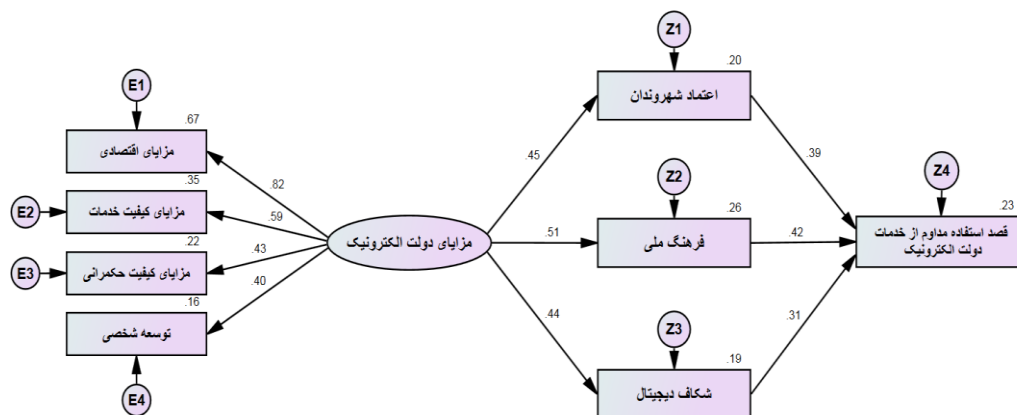
۲. Hallikainen & Laukkanen

۳. van Dijk

همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که مقدار AVE بالای ۰/۵۰ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهد.

### یافته‌های پژوهش

**فرضیه اصلی پژوهش:** ارزیابی نقش میانجی متغیرهای (اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی، شکاف دیجیتال) در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک



شکل شماره ۲: مدل تحلیل مسیر با متغیر پنهان جهت ارزیابی مدل مفهومی پژوهش

جدول شماره ۲: تأثیرات مستقیم و سطوح معناداری مزایای دولت الکترونیک

شاخص‌ها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
مزایای دولت الکترونیک بر اعتماد شهروندان	۰/۴۵	۸/۵۳	۰/۰۱
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۵۱	۹/۲۳	۰/۰۱
مزایای دولت الکترونیک بر فرهنگ ملی	۰/۴۴	۹/۰۳	۰/۰۱
مزایای دولت الکترونیک بر شکاف دیجیتال	۰/۳۹	۸/۲۲	۰/۰۳
تأثیر اعتماد شهروندان بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۴۲	۸/۴۱	۰/۰۱
تأثیر فرهنگ ملی بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۳۱	۷/۹۱	۰/۰۱

تأثیرات مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته معنادار است (سطوح معناداری کوچک‌تر از سطح بحرانی و استاندارد ۰/۰۵ گزارش شده است).

جدول شماره ۳: سطوح معناداری تأثیرات غیرمستقیم مزایای دولت الکترونیک

شاخص‌ها	سطوح معناداری
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم (به‌واسطه اعتماد شهروندان)	۰/۰۲
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم (به‌واسطه فرهنگ ملی)	۰/۰۱
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم (به‌واسطه شکاف دیجیتال)	۰/۰۲

تأثیر غیرمستقیم متغیر مزایای دولت الکترونیک بر متغیر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک به‌واسطه متغیرهای (اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی، شکاف دیجیتال) به ترتیب عبارت‌اند از: ۰/۰۲ و ۰/۰۱ و ۰/۰۲ است. لذا باتوجه‌به مقادیر سطوح معناداری اثرات غیرمستقیم متغیرها می‌توان استنباط کرد که تأثیر غیرمستقیم مزایای دولت الکترونیک بر متغیر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک به‌واسطه متغیرهای (اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی، شکاف دیجیتال) در مدل فوق معنادار بوده و سطوح معناداری آنان کوچک‌تر از سطح بحرانی از ۰/۰۵ گزارش شده است.

جدول شماره ۴: سطوح معناداری تأثیرات کل مزایای دولت الکترونیک

شاخص‌ها	سطوح معناداری
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم (به‌واسطه اعتماد شهروندان)	۰/۰۲
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم (به‌واسطه فرهنگ ملی)	۰/۰۱
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم (به‌واسطه شکاف دیجیتال)	۰/۰۳

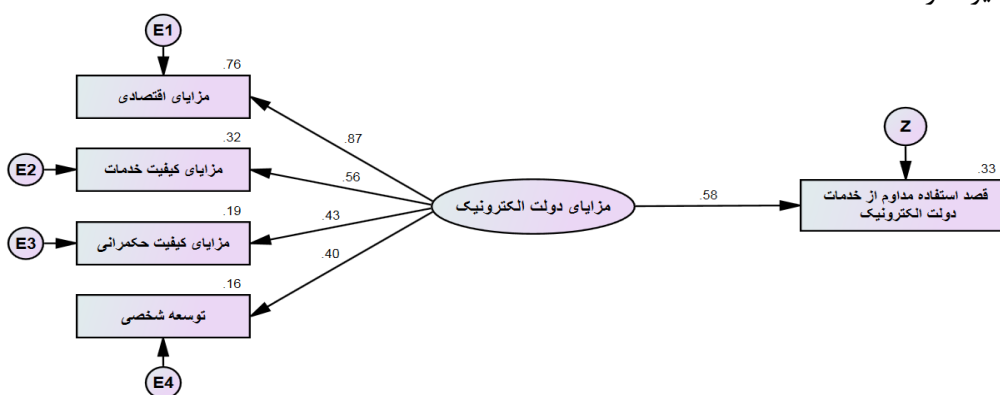
تأثیر کل متغیر مزایای دولت الکترونیک بر متغیر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک به‌واسطه متغیرهای (اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی، شکاف دیجیتال) به ترتیب عبارت‌اند از: ۰/۰۲ و ۰/۰۱ و ۰/۰۳ است. باتوجه‌به مقادیر سطوح معناداری اثرات کل متغیرها می‌توان استنباط نمود که تأثیر کل مزایای دولت الکترونیک بر متغیر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک به‌واسطه متغیرهای (اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی، شکاف دیجیتال) در مدل فوق معنادار بوده و سطوح معناداری آنان کوچک‌تر از سطح بحرانی از ۰/۰۵ گزارش شده است.

جدول شماره ۵: سطوح معناداری ضرایب تعیین R2 (بوت‌استرپ یا خودگردان‌سازی) متغیرهای پژوهش

سطوح معناداری	مقادیر R2	وضعیت شاخص
۰/۰۳	۰/۲۰	اعتماد شهروندان
۰/۰۲	۰/۲۶	فرهنگ ملی
۰/۰۴	۰/۱۹	شکاف دیجیتال
۰/۰۳	۰/۲۳	قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک

طبق یافته‌های پژوهش، ضریب تعیین متغیرهای اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی، شکاف دیجیتال، قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک به ترتیب برابر با ۰/۲۰ و ۰/۲۶ و ۰/۱۹ و ۰/۲۳ گزارش شده است. به‌طور کلی باتوجه‌به خروجی آزمون بوت‌استرپ برای روشن شدن معناداری یا عدم معناداری این ضرایب تعیین چون مقدار سطوح معناداری در این آزمون از سطح خطای استاندارد ۰/۰۵ کوچک‌تر است می‌توان استنباط کرد که تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته معنادار است، ازینرو متغیرهای اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی، شکاف دیجیتال دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است.

**فرضیه اول:** مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک تأثیرگذار است

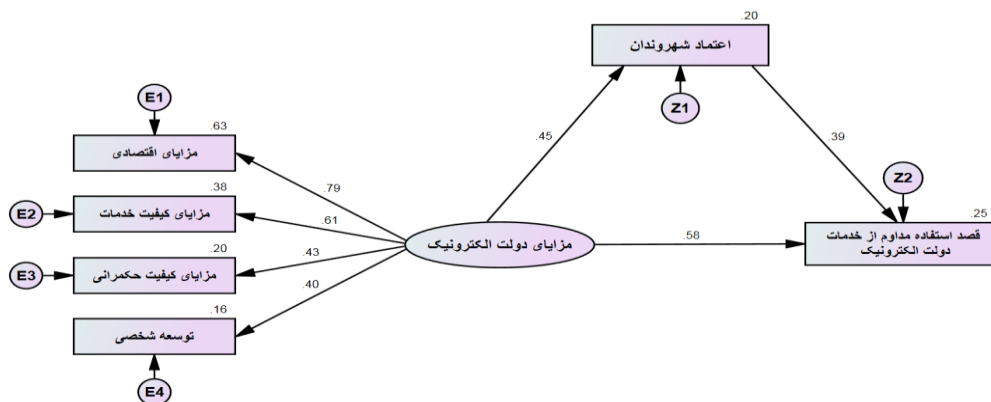


شکل شماره ۴: مدل رگرسیونی ساده با متغیر پنهان از تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک

جدول شماره ۶: خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی و آزمون بوت‌استرپ تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک

خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی			
متغیرهای پژوهش	مقدار استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معناداری
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۵۸	۹/۴۱	۰/۰۱
خروجی آزمون بوت‌استرپ			
مقدار استاندارد شده (ضریب تعیین R2) در آزمون بوت‌استرپ	حد پایین	حد بالا	سطح معناداری
۰,۳۳	۰/۲۷	۰/۴۹	۰/۰۱

نتیجه کلی این فرضیه آن است که؛ می‌توان قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک را بر اساس مزایای دولت الکترونیک در جامعه آماری پیش‌بینی نمود. فرضیه دوم: در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، متغیر اعتماد شهروندان نقش میانجی دارد .



شکل شماره ۴: بررسی اثر میانجیگری با استفاده از مدل رگرسیونی با متغیر پنهان

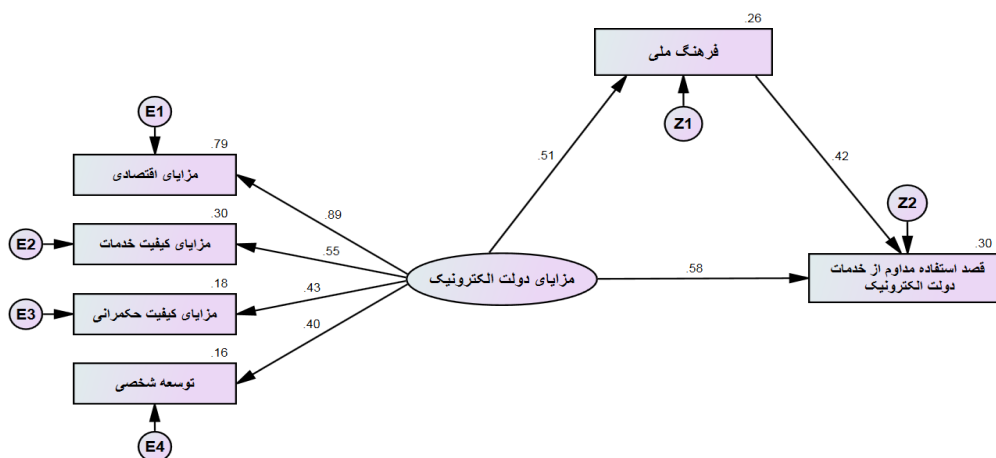
جدول شماره ۷: خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی متغیرهای پژوهش

شاخص‌ها	مقادیر استاندارد	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۵۸	۹/۴۱	۰/۰۱
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر اعتماد شهروندان	۰/۴۵	۸/۵۳	۰/۰۱
تأثیر اعتماد شهروندان بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۳۹	۸/۲۲	۰/۰۳

جدول شماره ۸: سطوح معناداری اثرات مستقیم و غیرمستقیم با استفاده از آزمون بوت‌استرپ متغیرهای پژوهش

شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۰۲
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر اعتماد شهروندان	۰/۰۱	***	***
تأثیر اعتماد شهروندان بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۰۳	***	***

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان استنباط کرد که میانجیگری وجود دارد و متغیر اعتماد شهروندان دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود.  
فرضیه سوم: در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، متغیر فرهنگ ملی نقش میانجی دارد.



شکل شماره ۵: بررسی اثر میانجی‌گری با استفاده از مدل رگرسیونی با متغیر پنهان

جدول شماره ۹: خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی متغیرهای پژوهش

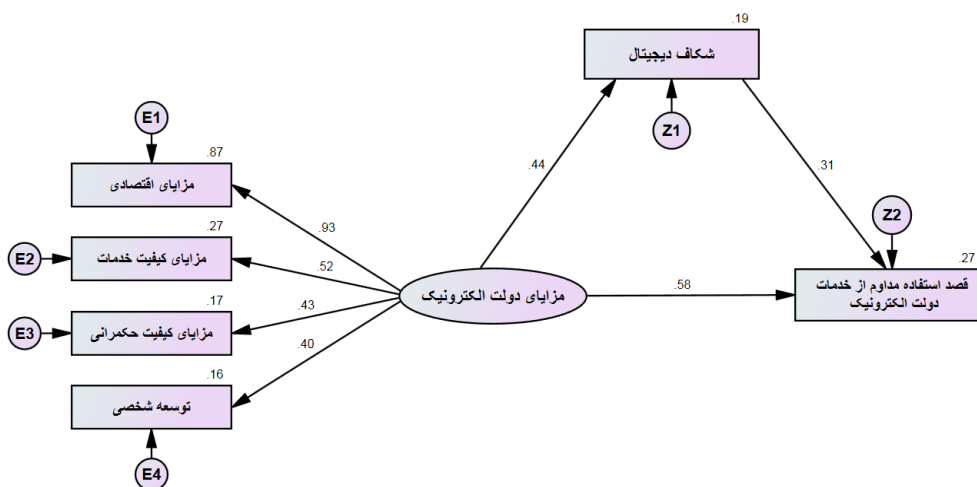
شاخص‌ها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۵۸	۹/۴۱	۰/۰۱
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر فرهنگ ملی	۰/۵۱	۹/۲۳	۰/۰۱
تأثیر فرهنگ ملی بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۴۲	۸/۴۱	۰/۰۱

جدول شماره ۱۰: سطوح معناداری اثرات مستقیم و غیرمستقیم با استفاده از آزمون بوت‌استرپ متغیرهای

پژوهش

اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	شاخص‌ها
۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۱	تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک
***	***	۰/۰۱	تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر فرهنگ ملی
***	***	۰/۰۱	تأثیر فرهنگ ملی بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان استنباط کرد که میانجیگری وجود دارد و متغیر فرهنگ ملی دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است، لذا فرضیه فوق تأیید می‌شود.  
**فرضیه چهارم:** در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، متغیر شکاف دیجیتال نقش میانجی دارد



شکل شماره ۶: بررسی اثر میانجیگری با استفاده از مدل رگرسیونی با متغیر پنهان

جدول شماره ۱۱: خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی متغیرهای پژوهش

شاخص‌ها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۵۸	۹/۴۱	۰/۰۱
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر شکاف دیجیتال	۰/۴۴	۸/۵۰	۰/۰۱
تأثیر شکاف دیجیتال بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۳۱	۷/۹۱	۰/۰۱

جدول شماره ۱۲: سطوح معناداری اثرات مستقیم و غیرمستقیم با استفاده از آزمون بوت‌استرپ

شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۰۳
تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر شکاف دیجیتال	۰/۰۱	***	***
تأثیر شکاف دیجیتال بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک	۰/۰۱	***	***

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان استنباط کرد که میانجیگری وجود دارد و متغیر شکاف دیجیتال دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است، لذا فرضیه فوق تأیید می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

با گذر زمان و پیشرفت الکترونیک و نیاز به ارائه خدمات با سرعت بیشتر و با نظر به رضایت شهروندان، اهمیت دولت الکترونیک و مزایای آن دوچندان شده است. در پژوهش حاضر سعی بر آن شد دولت الکترونیک در ارتباط با سایر متغیرهای کلیدی از قبیل شکاف دیجیتال، اعتماد شهروندان و فرهنگ ملی مورد بررسی قرار گیرد که نتایج کسب شده از آزمون فرضیه‌های پژوهش حاکی از رابطه‌ی معنادار و تأثیرگذار این متغیرها بر یکدیگر بوده است، در ادامه یافته‌های حاصل از بررسی فرضیه‌های پژوهش مورد تشریح قرار می‌گیرد. نتیجه فرضیه اول: مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک تأثیرگذار است، لذا می‌توان قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک را بر اساس مزایای دولت الکترونیک در جامعه آماری پیش‌بینی کرد.

یافته‌ی به دست آمده از آزمون فرضیه اول با دستاوردهای پژوهشی لی (۲۰۲۱)، دمیر داوان و کارکین (۲۰۲۰)، منسا (۲۰۱۹)، گوپتا و مایریا (۲۰۲۰) همسو است.

نتیجه فرضیه دوم: در این مدل هر دو اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک معنادار گزارش شده است، ازین رو می‌توان استنباط کرد که میانجیگری وجود دارد و متغیر اعتماد شهروندان دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است لذا فرضیه فوق تأیید می‌شود. همچنین یافته حاصل شده از آزمون فرضیه دوم، همسو با نتایج پژوهش‌های آل‌خاطب و آبدالا (۲۰۲۱)، جامیل و همکاران (۲۰۱۹)، شاپامی نی و همکاران (۲۰۲۱) است.

نتیجه فرضیه سوم: در این مدل هر دو اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک معنادار گزارش شده است، بنابراین می‌توان استنباط کرد که میانجیگری وجود دارد و متغیر فرهنگ ملی دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود. همچنین یافته حاصل شده از آزمون فرضیه، همسو با نتایج پژوهش‌های لی و خو (۲۰۲۱)، هیوبرگر و اسشواب (۲۰۲۱)، پیوتور و همکاران (۲۰۲۰) است.

نتیجه فرضیه چهارم: در این مدل هر دو اثر مستقیم و غیرمستقیم مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک معنادار گزارش شده است، بنابراین می‌توان استنباط کرد که میانجیگری وجود دارد و متغیر شکاف دیجیتالی دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک است، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود. همچنین یافته حاصل شده از آزمون فرضیه، با پژوهش‌های دمیر داوان و کارکین (۲۰۲۰)، منسا (۲۰۱۹)، لی و خو (۲۰۲۱)، هیوبرگر و اسشواب (۲۰۲۱) همسو است.

بنابراین می‌توان دریافت مزایای دولت الکترونیک از قبیل: کاهش هزینه‌های دولت، صرفه‌جویی در وقت و انرژی، کاهش آلودگی شهر و هوا، کاهش ترافیک و عدم حضور فیزیکی، کاهش فساد اداری و افزایش سطح آگاهی مردم، بهبود کیفیت زندگی شهروندان و

ارائه خدمات پرسرعت به آنان، افزایش اشتغال به دلیل ارائه خدمات دولتی توسط بخش خصوصی، بهبود کارایی دولت از طریق خدمات بهتر و همسوسازی سرمایه‌گذاری‌ها با نیازهای شهروندان، قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک را در میان شهروندان افزایش می‌دهد. هرچند منافع اشاره شده به علت وجود شکاف دیجیتالی و ضعیف بودن زیرساخت‌های فناورانه کشور ممکن است برای کل جامعه محقق نشود. شکاف دیجیتالی با تعریف فاصله میان استفاده‌کنندگان از فضای مجازی و سطح توانایی آنها و افرادی که از این توانایی و امکانات برخوردار نمی‌باشند؛ می‌تواند مانع از پذیرش و نفوذ خدمات دولت الکترونیک و در نتیجه کاهش بازده سرمایه‌گذاری انجام شده شود. همچنین یکی از معمول‌ترین مزایای دولت الکترونیکی؛ کاهش هزینه و صرفه‌جویی بودجه دولت به‌واسطه تغییر ساختار و اصلاح فرایندهای اداری و نیز فراهم کردن مکانیسم حکمرانی مناسب است. ارائه مالیات الکترونیکی به‌عنوان یکی از محصولات دولت الکترونیک می‌تواند در کنار افزایش درآمدهای مالیاتی، موجب افزایش شفافیت و کاهش فساد و در نهایت منجر به بهبود اعتماد عمومی شهروندان به دولت شود. به مرور زمان افزایش اعتماد شهروندان به خدمات دولت الکترونیک بر فرهنگ ملی محافظه‌کارانه و ریسک‌گریز تاثیر گذاشته و گرایش شهروندان را با نظر به مزایا و منافع حاصل شده در کوتاه مدت و بلند مدت تحت تاثیر قرار می‌دهد.

لذا می‌توان دریافت توسعه فرهنگ ملی در جهت دیجیتالی‌شدن امور دولتی و زمینه‌سازی در راستای گسترش این فرهنگ در میان شهروندان با در نظر گرفتن ابعاد آن در جهت انجام امور الکترونیکی بین نهادهای دولتی و شهروندان و افزایش اعتماد میان شهروندان و بخش‌های دولتی و همچنین طراحی سامانه‌های قدرتمند و رفع عوامل دخیل در ایجاد شکاف دیجیتالی، بتوان قصد و گرایش استفاده از خدمات دولت الکترونیک را در میان شهروندان بهبود و نهادینه کرد.

در نهایت با توجه به تفاسیر ارائه شده پیشنهاداتی در جهت کاربست دستاوردهای پژوهشی به شرح زیر ارائه می‌شود:

**پیشنهاد کاربردی طبق فرضیه اول:** با توجه به فرضیه اول پژوهش پیشنهاد می‌شود، با تمرکز بر کیفیت خدمات و بهبود عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات الکترونیکی از طریق ایجاد

و توسعه امکانات، ابزارها، استخدام افراد خبره و آموزش دیده به رشد دولت الکترونیک و بلوغ آن همت گماشته شود، همچنین با برون‌سپاری صحیح قسمتهایی از اقدامات خدماتی و همکاری با سایر بخش‌های کشور به ویژه بخش خصوصی، خدمات با سرعت و کارآمدی بهتری در اختیار شهروندان قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود با بهره‌گیری و طراحی سامانه‌های نظرخواهی و توجه به بازخورد شهروندان، نظرات و پیشنهادهای آنان مورد رسیدگی و در دستور کار خط مشی‌های دولت الکترونیک قرار گیرد به طوری که زمینه سازی برای حکمرانی الکترونیک فراهم آید و رابطه شهروند - دولت مستتر شود.

**پیشنهاد کاربردی طبق فرضیه دوم:** اعتماد شهروندان به فرایندهای الکترونیکی و دیجیتالی شدن امور از سوی دولت، از عوامل مهم در جهت افزایش استفاده از مزایای دولت الکترونیک است. عدم اعتماد شهروندان به فرایندها و سیاست‌های دولت الکترونیک از مسائلی چالشی است که بسیاری از شهروندان را از الکترونیکی شدن ارائه خدمات گریزان می‌کند، ازین‌رو دولت می‌بایست از طریق مکانیزم‌هایی از قبیل قانون و آیین نامه‌های اداری ترتیباتی در جهت محافظت از حریم شخصی شهروندان در بستر دولت الکترونیک را فراهم سازد. همچنین با تاکید بر شفاف‌سازی در جهت ایجاد اعتمادسازی به‌منظور پذیرش آن از سوی شهروندان و ترغیب در جهت استفاده مداوم از این مزایا همت گمارد.

**پیشنهاد کاربردی طبق فرضیه سوم:** با توجه به فرهنگ سلسه‌مراتبی، سنتی و محافظه‌کارانه در پیش فرض‌های فرهنگ ملی مردم کشور ایران، ایجاد تغییرات اساسی به ویژه در زمینه فناوری و سیاست و یا ترکیب این دو، ممکن است فرایندی طولانی نیاز داشته باشد، اما روش‌هایی از قبیل جامعه‌پذیری و انجام اقداماتی برای پذیرش چنین تغییراتی از طریق آموزش و تبلیغات که شامل جوانب مثبت و توسعه آفرین است می‌تواند کمک کننده باشد.

**پیشنهاد کاربردی طبق فرضیه چهارم:** با توجه به فرضیه چهارم می‌توان دریافت، عامل دیگری که جهت استفاده یا عدم استفاده و دسترسی به خدمات و مزایای دولت الکترونیک بسیار حائز اهمیت است، شکاف دیجیتالی و نبود امکانات اینترنتی در بسیاری از مناطق کشور است. از آنجایی که در ایران زیرساخت‌های فناورانه و عوامل مربوط به بسترسازی اینترنت و زمینه‌سازی جهت ایجاد سامانه‌های دیجیتالی برای امور دولتی سال‌های کوتاهی

است که شکل‌گرفته و به‌نوعی نوپاست از این‌رو در جهت کاهش شکاف دیجیتالی و هموارسازی این مسیر برای دسترسی تعداد بیشتری از شهروندان و نهادها به امکانات اینترنتی، پیشنهاد می‌شود که دولت با طراحی سامانه‌هایی و تعبیه پلتفرم‌ها با قابلیت بالا از یکسو و تدوین خط‌مشی‌ها با تاکید بر رسالت دولت الکترونیک از سوی دیگر و توجه به تخصیص بودجه سالانه با مدیریت صحیح در حوزه فناوری و اطلاعات به کاهش شکاف دیجیتال همت گمارد.

پژوهش حاضر، با توجه به نمونه‌های اخذ شده در جامعه مورد مطالعه به نتایج فعلی دست یافته و ممکن است در جوامع آماری دیگر نتایج متمایزی را منعکس کند، ازین‌منظر پژوهش حاضر در تعمیم نتایج به جوامع آماری دیگر دارای محدودیت است.

### تضاد منافع

نتایج پژوهش حاضر با اهداف و منافع فرد یا سازمان‌های دیگر تعارض منافع ندارد.

### منابع فارسی

- حسین‌پور، داود؛ الوانی، سید مهدی؛ شریف زاده، فتاح و باقری، ندا. (۱۴۰۲). الگوی خط‌مشی‌گذاری اشتغال با رویکرد داده بنیاد، پژوهش‌های مدیریت عمومی، (۶۱)، ۱-۳۶.
- عفتی، فاطمه و یعقوبی، نورمحمد. (۱۳۹۸). رویکرد رفتاری به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل تعیین‌کننده پذیرش همکاری الکترونیک در دانشگاه سیستان و بلوچستان. *مطالعات مدیریت دولتی ایران*، ۲(۲) ۴۷-۶۷.
- هیوز، آون. (۱۹۹۵). "مدیریت دولتی نوین: نگرشی راهبردی، سیر اندیشه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها". ترجمه سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمارزاده طهران، ۱۳۸۷، چاپ نهم، تهران: انتشارات مروارید.

### References

- Ahunov, M., & Van Hove, L. (2020). National culture and (dis) trust in banks: Cross-country evidence. *Economic Notes*, 49(3), e12165.
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Gov. Inf. Q.* 37:101485. doi: 10.1016/j.giq.2020. 101485.
- Alryalat, M. A. A., Rana, N. P., & Dwivedi, Y.K. (2020). "Citizen's Adoption of an E-Government System: Validating the Extended Theory of Reasoned Action (TRA)," in *Open Government: Concepts, Methodologies, Tools, and*

- Applications, (Hershey, PA: IGI Global), 651–674. doi: 10.4018/978-1-5225-9860-2.ch031.
- Al-Swidi, A. K., & Faaeq, M.K. (2019). How robust is the UTAUT theory in explaining the usage intention of e-government services in an unstable security context?: A study in Iraq. *Electronic Government, an International Journal*, 15(1), 37-66.
- Anand, A. (2020). Trust and e-Government Projects–An Exploratory Study. In *International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT* (pp. 242-251). Springer, Cham.
- Demirdoven, B., Cubuk, E. B. S., & Karkin, N. (2020, September). Establishing relational trust in e-Participation: a systematic literature review to propose a model. In *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 341-348).
- Doney, P. M., Cannon, J. P., & Mullen, M.R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23(3),
- DUTTA, S, & LANVIN, B. (Eds.). (2020). The Network Readiness Index 2020: Accelerating Digital Transformation in a post-COVID Global Economy. Washington: Portulans Institute.
- Effati, F., & Yaghoobi, N.M. (2019). Behavioral Approach to Identifying and Ranking the Determinants of the Acceptance of Electronic Collaboration at University of Sistan and Baluchestan. *Journal of Iranian Public Administration Studies*, 2(2), 47-67. doi: 10.22034/jipas.2019.91514. (In persian).
- Gupta, K. P. (2021). Impact of e-government benefits on continuous use intention of e-government services: the moderating role of citizen trust in common service centres (CSCs). *International Journal of Electronic Governance*, 13(2), 176-191.
- Gupta, K. P., & Maurya, H. (2020). The role of access convenience of common service centres (CSCs) in the continued use of e-government. *Digital Policy, Regulation and Governance*.
- Gupta, K. P., Singh, S., & Bhaskar, P. (2018). Citizens' perceptions on benefits of e-governance services. *International Journal of Electronic Governance*, 10(1), 24-55.
- Hallikainen, H., & Laukkanen, T. (2018). National culture and consumer trust in e-commerce. *International Journal of Information Management*, 38(1), 97-106.
- Heuberger, M., & Schwab, C. (2021). Challenges of Digital Service Provision for Local Governments from the Citizens' View: Comparing Citizens'

- Expectations and Their Experiences of Digital Service Provision. In *The Future of Local Self-Government* (pp. 115-130). Palgrave Macmillan, Cham.
- Hughes, Avon (1995). "Modern public management: a strategic perspective, the flow of ideas, concepts and theories". Translated by Seyyed Mehdi Alwani, Sohrab Khalili Shurini and Gholamreza Memarzadeh, Tehran, 2008, 9th edition, Tehran: Marwarid Publications. (In persian).
- Hofstede, G., (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online readings in psychology and culture*, 2(1), pp. 8.
- Hosseinpour, D., Alvani, S. M., Sharifzadeh, F., & Bagheri, N. (2023). Occupation Policy Model with Grounded Theory Approach. *Public Management Researches*, 16(61), 1-36. doi: 10.22111/jmr.2023.42905.5816. (In persian).
- Kumar, S., Baishya, K., Sadarangani, P. H., & Samalia, H. V. (2020). Cultural Influence on e-Government Development. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 23(1), pp17-33.
- Lee, T., Lee, B. K., & Lee-Geiller, S. (2020). The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment. *International Journal of Information Management*, 52, 102098.
- Lembani, R., Gunter, A., Breines, M., & Dalu, M. T. B. (2020). The same course, different access: the digital divide between urban and rural distance education students in South Africa. *Journal of Geography in Higher Education*, 44(1), 70-84.
- Li, W. (2021). The Role of Trust and Risk in Citizens' E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model. *Sustainability*, 13(14), 7671.
- Li, W., & Xue, L. (2021). Analyzing the Critical Factors Influencing Post-Use Trust and Its Impact on Citizens' Continuous-Use Intention of E-Government: Evidence from Chinese Municipalities. *Sustainability*, 13(14), 7698.
- Lissitsa, S. (2021). Effects of digital use on trust in political institutions among ethnic minority and hegemonic group—A case study. *Technology in Society*, 66, 101633.
- Lnenickal, M., & Nikiforva, A. (2021). Transparency-by-design: What is the role of open data portals?. *Telematics and Informatics*, 61, 101605. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101605>
- Lopez-Sintas, J., Lamberti, G., & Sukphan, J. (2020). The social structuring of the digital gap in a developing country. The impact of computer and internet access opportunities on internet use in Thailand. *Technology in Society*, 63, 101433.

- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., and Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technol. Forecast. Soc. Change* 173:121102. doi: 10.1016/j.techfore.2021.121102
- Mariscal Avilés, J., Mayne, G., Aneja, U., & Sorgner, A. (2018). *Bridging the gender digital gap* (No. 2018-60). Economics Discussion Papers.
- Mensah, I. K. (2019). Impact of government capacity and E-government performance on the adoption of E-Government services. *International Journal of Public Administration*.
- Merhi, M. I. (2018). Does national culture have any impact on e-government usage?. *International Journal of Technology Diffusion (IJTD)*, 9(3), 29-45.
- Mihelj, S., Leguina, A., & Downey, J. (2019). Culture is digital: Cultural participation, diversity and the digital divide. *New Media & Society*, 21(7), 1465-1485.
- Moreira-Zambrano, C., Zambrano-Romero, W., Chancay-García, L., Quimiz-Moreira, M., & Zamora, D. L. (2020, October). Digital Gap Reduction with Wireless Networks in Rural Areas of Tosagua Town. In *The International Conference on Advances in Emerging Trends and Technologies* (pp. 3-15). Springer, Cham.
- Nam, T. (2018). Examining the anti-corruption effect of e-government and the moderating effect of national culture: A cross-country study. *Government Information Quarterly*, 35(2), 273-282.
- Nawafleh, S. (2018). Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Nawafleh, S. (2018). Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Obaid, T., Abu Mdallalah, S., Jouda, H., & Abu Jarad, A. (2020, July). Factors for successful e-government adoption in palestine: a conceptual framework. In *The 1st International Conference on Information Technology & Business ICITB2020*.
- Ostic, D., Qalati, S. A., Barbosa, B., Shah, S. M. M., Galvan Vela, E., Herzallah, A. M., et al. (2021). Effects of Social Media Use on Psychological Well- Being: A Mediated Model. *Front. Psychol.* 12:678766. doi: 10.3389/fpsyg.2021. 678766
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973.

- Pontones-Rosa, C., Pérez-Morote, R., and Santos-Peñalver, J. F. (2021). ICT-based public policies and depopulation in hollowed-out Spain: A survey analysis on the digital divide and citizen satisfaction. *Technol. Forecast. Soc. Change* 169:120811. doi: 10.1016/j.techfore.2021.120811.
- Puthur, J. K., George, A. P., & Mahadevan, L. (2020). Understanding citizen's continuance intention to use e-government services: the case of the Indian railway e-ticket booking site. *International Journal of Business Information Systems*, 34(2), 183-203.
- Ranaweera, H. M. B. P. (2016). Role of national culture on the use of e-government services in Sri Lanka.
- Rosenberg, D. (2021). Ethnic perspective in e-government use and trust in government: A test of social inequality approaches. *New Media & Society*, 23(6), 1660-1680.
- Sanchez-Prieto, J., Trujillo-Torres, J. M., Gómez-García, M., & Gómez-García, G. (2020). The Generational Digital Gap within Dual Vocational Education and Training Teachers. *European Journal of Educational Research*, 9(4), 1557-1567.
- SerranoCinca, C., MuñozSoro, J. F., & Brusca, I. (2018). A multivariate study of internet use and the digital divide. *Social Science Quarterly*, 99(4), 1409-1425.
- Singh, N., & Sinha, N. (2020). How perceived trust mediates merchant's intention to use a mobile wallet technology. *J. Retail. Consum. Serv.* 52:101894. doi: 10.1016/j.jretconser.2019.101894.
- Thompson, N., Mullins, A., & Chongsutakawewong, T. (2020). Does high e-government adoption assure stronger security? Results from a cross-country analysis of Australia and Thailand. *Gov. Inf. Q.* 37:101408. doi: 10.1016/j.giq.2019.101408.
- Thu, N. T., Manh, P. D., Ha, L. E. A., & Ngoc, N. L. T. (2020). The Determinants of Citizens' Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam. *J. Asian Financ. Econ. Bus.* 7, 519–531. doi: 10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.519
- van Dijk, J. A. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4-5), 221–235.
- Wimmer, M. A., Pereira, G. V., Ronzhyn, A., & Spitzer V. (2020). Transforming government by leveraging disruptive technologies: Identification of research and training needs. *JeDEM eJournal of eDemocracy and Open Government*, 12(1), 87–113. <https://doi.org/10.29379/jedem.v12i1.594>.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 144-163.

- Yang, K.-C., & Shih, P.-H. (2020). Cognitive age in technology acceptance: At what age are people ready to adopt and continuously use fashionable products? *Telemat. Informatics* 51:101400. doi: 10.1016/j.tele.2020.101400.
- Yera, A., Arbelaitz O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). Characterization of e Government adoption in Europe. *PLoS ONE*, 15(4), e0231585. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231585>.
- Zhao, F. (2011). Impact of national culture on e-government development: a global study. *Internet Research*, 21(3), 362-380.
- Zhu, Y.-Q., Azizah, A. H., & Hsiao, B. (2020). Examining multi-dimensional trust of technology in citizens' adoption of e-voting in developing countries. *Inf. Dev.* 37, 193–208. doi: 10.1177/0266666920902819

