



## شناسایی عوامل تاثیرگذار بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان مورد پژوهی: دفاتر پیشخوان دولت در شهر تهران

\* منیژه حقیقی نسب  
\*\* سمیرا قاسمی  
\*\*\* مهدی ترکمان  
\*\*\*\* علی قاسمی

پذیرش: ۹۳/۰۶/۱۷

دریافت: ۹۲/۰۸/۱۱

### چکیده

در این تحقیق به شناسایی عوامل تاثیرگذار بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان در دفاتر پیشخوان دولت در شهر تهران پرداخته شده است. مدل مورد مطالعه در این تحقیق الگوی روابط بین متغیرهای مستقل ( ادراک از سودمندی، ادراک در راحتی استفاده، ادراک از کیفیت خدمات، خودکارآمدی رایانه‌ای و دسترسی) متغیرهای واسط (نگرش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده) و متغیر وابسته (قصد و نیت استفاده) را مورد آزمون قرار می‌دهد. جامعه آماری شامل شهروندان مراجعه کننده به دفاتر الکترونیک پیشخوان دولت در شهر تهران (زمستان ۱۳۹۲) می‌باشند که تعداد ۳۵۲ نفر از

(samira\_ghasemi15@yahoo.com)

\* عضو هیات علمی دانشگاه الزهرا  
\*\* کارشناس ارشد بازاریابی بین الملل، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران  
\*\*\* کارشناس ارشد جامعه شناسی، دانشگاه خوارزمی  
\*\*\*\* کارشناس ارشد بازاریابی بین الملل، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران  
نویسنده مسئول یا طرف مکاتبه: سمیرا قاسمی

آنان به صورت تصادفی با روش نمونه گیری خوشه‌ای انتخاب شده و در تحقیق مشارکت داشته‌اند. نتایج نشان دادند کلیت مدل ارائه شده قابل تایید است. کنترل رفتاری ادراکی، نگرش و هنجارهای ذهنی نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد. همچنین خود کارآمدی رایانه‌ای رابطه معنی داری با کنترل رفتاری درک شده نشان می‌دهد. پیشنهاد اصلی منتج از این پژوهش به سیاستگذاران دولت الکترونیک (با توجه به معناداری خود کارآمدی رایانه‌ای شهروندان تهرانی) فراهم نمودن امکان استفاده از سامانه فراگیر دولت الکترونیک (One stop portal) با دسترسی مستقیم شهروندان به این خدمات از طریق گسترش اینترنت پرسرعت است. برای بهبود شیوه خدمت رسانی در دفاتر خدمات پیشخوان دولت نیز پیشنهادهایی ارائه شده است.

#### واژگان کلیدی:

رفتار پذیرش، ادراک از سودمندی، ادراک در راحتی استفاده، ادراک از کیفیت خدمات، خودکارآمدی رایانه‌ای، هنجارهای ذهنی، کنترل رفتاری درک شده، قصد و نیت استفاده از خدمات، دولت الکترونیک، دفاتر پیشخوان دولت

Archive of SID

## مقدمه

"دولت الکترونیک برای مردم" منتشر شده از میان ۱۹۰ کشور دنیا رتبه صدم را به دست آورده است و این درحالی است که در گزارش قبلی که مربوط به سال ۲۰۱۰ این سازمان است، ایران در رتبه صد و دوم قرار داشت که این امر نشان می‌دهد طی دو سال گذشته کشورمان توانسته در این زمینه دو پله صعود کند.

در راستای تحقق اهداف دولت الکترونیک و بهبود جایگاه ایران در بین کشورهای جهان لازم است پژوهش‌های کاربردی در این حوزه به طور مستمر انجام گیرد و تحولات آن مورد مطالعه قرار دهد. بنابراین، آن چه مورد توجه است این است که چگونه این دفاتر اثربخش باشند؟ چه عواملی بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان تاثیر می‌گذارد؟ لذا این تحقیق، دفاتر پیشخوان دولت را ارزیابی کرده و عواملی را که بر پذیرش خدمات آن‌ها برای افزایش رضایت شهروند، تاثیر می‌گذارد را مورد مطالعه قرار می‌دهد.

## مباحث نظری

دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تغییر در ساختارها و فرایندهای کاری سازمان‌های دولتی است (Lu et al, 2009) بون و رابینز<sup>۱</sup>، (۲۰۰۳) دولت الکترونیک را به معنای استفاده دولتی از شبکه جهانی وب با هدف ارائه خدمات برخط به شهروندان و برقراری تعامل الکترونیکی شهروندان با سازمان‌ها در سطوح مختلف در نظر گرفته‌اند.

از برآیند تعریف‌های ارائه شده می‌توان نتیجه گرفت که دولت الکترونیک در واقع عبارت است از به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی در ارائه خدمات دولتی به گونه‌ای که شهروندان بتوانند به اطلاعات و خدمات ضروری خود به شکل الکترونیک و با استفاده از رایانه و به شکلی تعاملی دسترسی داشته باشند.

بر پایه این تعریف از دولت الکترونیک، سه عنصر اصلی دولت، شهروند و کسب و کارها مطرح است که انواع روابط ممکن میان آن‌ها در شکل (۱) نشان داده شده است.

رسوخ و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در همه زمینه‌های زندگی انسان منجر به تغییر راه‌های ارتباطی افراد با جامعه، روش‌ها و رویه‌هایی شده است که جامعه و یکایک افراد را در انجام کارهایشان سهیم می‌کند به دلیل همین تغییرات، عصر حاضر را عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌نامند که در پی آن، اجتماعات انسانی به جوامع علمی و شهروندان به کاربران شبکه‌های اطلاعاتی تبدیل شده‌اند. (stauffacher, 2002)

همگام با این تحولات، محیط دولتی بیش از هر زمان دیگری پیچیده، پویا و متحول شده است. دگرگونی‌ها افزایش یافته و مدیران را با چالش‌های جدیدی روبرو ساخته است. بقا در چنین محیطی تنها با تغییر و سازندگی و پویایی‌ها امکان پذیر است. (فیضی، مقدسی، ۱۳۸۴) دولت الکترونیک به عنوان رویکرد جدید خدمات رسانی، پاسخی به چالش‌های محیطی و سازگاری با دنیای جدید کسب و کار است که مورد توجه مدیریت دولتی در عصر اطلاعات و ارتباطات قرار گرفته است.

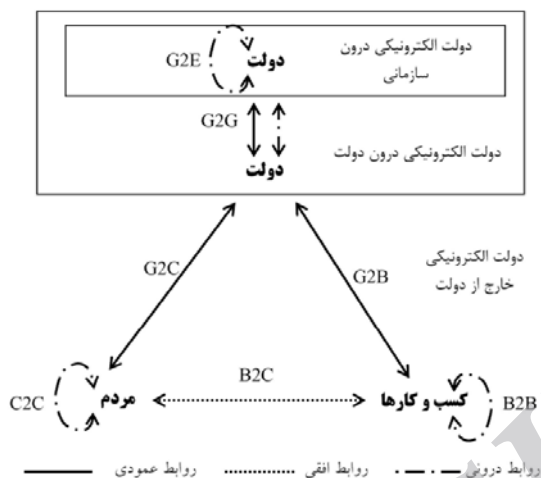
(Gil-Garcia & J, 2007)

در واقع دولت الکترونیک یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشر امروزی ایجاد کرده است. (نوبخت و بختیاری، ۱۳۸۷)

هدف از ایجاد چنین دولتی بهره‌گیری از فناوری جدید به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان و نیز بازسازی درونی دولت است. متأسفانه در برخی از کشورها و سازمان‌ها تصور می‌شود که دولت الکترونیک صرفاً با قرار دادن یک رایانه روی میز هر کارمند تحقق می‌یابد و یا در مواردی اتوماسیون اداری با دولت جا به جا می‌شود. در حالی که دولت الکترونیک اهداف گسترده‌تری را دنبال می‌کند و در جست و جوی راهی برای ایجاد تحول بنیادین در ساز و کار انجام امور در دولت و تغییر رابطه حکومت‌ها با شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی است.

دولت الکترونیک به عنوان یکی از محورهای توسعه اقتصادی کشورها محسوب می‌شود. ایران در گزارش ۲۰۱۲ دولت الکترونیک سازمان ملل که اخیراً تحت عنوان

1- Born & Robinz



منبع: Anttiroiko, 2008

شکل ۱: الگوی روابط میان عناصر دولت الکترونیک

#### نظریه اشاعه نوآوری<sup>۴</sup>

در نظریه رفتار منطقی فرض می‌شود که رفتار افراد از تمایلات رفتاری آن‌ها ناشی می‌شود. تمایلات رفتاری نیز تابعی از نگرش افراد نسبت به رفتار مورد نظر و هنجارهای ذهنی احاطه کننده آن است. نگرش نسبت به رفتار به احساس مثبت یا منفی افراد درباره انجام رفتار مورد نظر اطلاق می‌شود. هنجارهای ذهنی از عقیده افراد مهم در ذهن شخص در مورد بایدها و نبایدها شکل می‌گیرد. در تئوری رفتار منطقی ادعا می‌شود که رفتار، منحصرًا تحت کنترل قصد رفتاری می‌باشد، در نتیجه، این تئوری به رفتارهای ارادی (رفتارهایی که برای انجام شدن، تنها نیازمند اراده و قصد فرد می‌باشند) محدود می‌شود. در صورتی که رفتار به مهارت‌ها، منابع و فرصتهایی که به سهولت و رایگان دست نیافتنی نیستند نیز نیاز دارد، که این مورد در حوزه قابلیت‌های کاربردی تئوری رفتار منطقی مورد ملاحظه قرار نگرفته است. از این تئوری به طور گسترده‌ای در پژوهش‌های مربوط به پذیرش فناوری

#### مدل‌های رفتار مصرف کننده در برابر فناوری‌های نوین

تحقیقات زیادی طی دهه‌های گذشته در زمینه پذیرش و استفاده از نوآوری‌های فناوری اطلاعات انجام شده است. همچنین تئوری‌های مبتنی بر قصد برای پذیرش این نوآوری‌ها، بخش مهم و اصلی این تحقیقات است. بر اساس این تئوری‌ها پذیرش و رفتار کاربر جهت استفاده از فناوری اطلاعات به وسیله قصد و نیت وی که تحت تاثیر عقاید و نگرش‌های اوست تعیین و تبیین می‌شود. به همین جهت بررسی این که چه عواملی در تشکیل و یا تغییر عقاید و نگرش‌ها درباره نوآوری‌های فناوری اطلاعات موثر است ضروری است.

مدل‌های تئوریک (نظری) چندی برای درک و بیان بهتر رفتار مصرف کنندگان و نگرش‌های آن‌ها در برابر فناوری‌های جدید ارائه شده است. این نظریه‌ها عبارتند از:

نظریه رفتار منطقی<sup>۱</sup>

نظریه رفتار برنامه ریزی شده<sup>۲</sup>

نظریه پذیرش تکنولوژی (فناوری)<sup>۳</sup>

3- The Technology Acceptance Model, Davis, et al, (1989)

4- Innovation Diffusion Theory,

1- The Theory of Reasoned Action. Fishbein and Ajzen (1975)

2- The Theory of Planned Behavior, Ajzen (1985)

درک شده بر رفتار<sup>۱</sup> نیز مطرح است. هر چه کنترل واقعی بر رفتار بیشتر باشد، توان متمایل کردن قصد به سوی رفتار بیشتر خواهد بود. اگر PBC نماینده خوبی برای کنترل واقعی باشد، این سازه جایگزین خوبی برای کنترل رفتاری و تعیین رفتار خواهد بود. اما از روزهای اول پیشنهاد کنترل رفتاری درک شده درجاتی از شفافیت و ابهام بین این سازه و خودکارآمدی که نقش اصلی را در نظریه شناخت اجتماعی بنده را بازی می‌کند نمایان شد. (Manstead A, Van Eekelen, 1998)

خودکارآمدی عبارت است از باور افراد در رابطه با توانایی‌شان برای انجام رفتار. افراد با حس قوی به سوی تکالیف سخت به عنوان چالشی برای غلبه، به آن‌ها نزدیک می‌شوند. با این تعاریف به روشنی درجاتی از هم پوشانی بین این دو سازه نمایان است. دغدغه هر دو کنترل است، درک آسانی و سختی رفتار (PBC) و باور این که فرد برای انجام آن توانا است

(Manstead A, Van Eekelen, 1998) (S-E)

برای مطالعه‌ی پذیرش تجارت الکترونیک از دیدگاه مصرف کنندگان، از میان رویکردها و مدل‌های گوناگون مدل پذیرش تکنولوژی<sup>۳</sup> که در سال ۱۹۸۹ توسط دیویس<sup>۴</sup> ارائه شده، از مهم‌ترین و پرکاربردترین مدل‌ها می‌باشد. (Ozkan & Kanat, 2011) این مدل که توسط پژوهشگران مختلفی (مانند Carter & Weerakkody, 2008, Gefen, et al, 2002, Warkentin et al, 2002) مورد تعدیل و اصلاح قرار گرفته است هنوز هم مبنای تئوریک بسیاری از مطالعات و مدل‌های ارائه شده می‌باشد. (شکل ۴) مدل پذیرش تکنولوژی مبنایی ارائه می‌دهد که نشان می‌دهد چرا مشتریان تکنولوژی جدید را قبول یا رد می‌کنند (Davis, 1993)

در نظریه مدل پذیرش فناوری فرض می‌شود که ادراک افراد از سهولت استفاده، همچنین منافع درک شده، تعیین کننده تمایل افراد در استفاده از یک سیستم با هدف استفاده از خدمت به عنوان واسطه‌ای از سیستم حقیقی است. (وظیفه دوست و همکاران، ۱۳۸۵)

اطلاعاتی مختلف استفاده شده است. (یعقوبی و شاکری، ۱۳۸۷)

در سال ۱۹۹۱ آجزن با اضافه کردن متغیر "کنترل رفتار درک شده"<sup>۱</sup> که به معنای ادراک فرد از سختی یا آسانی رفتار است، نظریه رفتار برنامه ریزی شده<sup>۲</sup> را ارائه داد. شکل (۲) نظریه رفتار برنامه ریزی شده را نشان می‌دهد.

این نظریه که زیر بنای مدل پذیرش تکنولوژی است، ما را در شناخت بهتر آن چه که موجب پذیرش یک سیستم می‌شود کمک می‌کند. خصوصا در عرصه بانکداری الکترونیک به علت وجود سطح رقابت بسیار بالا معمولا مشتریان با انتخاب‌های متعدد روبرو بوده و به ندرت مجبور به استفاده از یک فناوری خاص هستند.

در نظریه رفتار برنامه ریزی شده فرض می‌شود که رفتار افراد از تمایلات آن‌ها ناشی می‌شود. تمایلات رفتاری نیز تابعی از نگرش افراد، هنجارهای ذهنی احاطه کننده آن و درک افراد از سهولت انجام رفتار مورد نظر (کنترل رفتاری) است. کنترل رفتاری به ادراک افراد از میزان دشوار بودن انجام یک رفتار اطلاق می‌شود. شکل (۳) تئوری رفتار برنامه ریزی شده را نشان می‌دهد.

کنترل رفتاری درک شده به درک فرد از کنترل بر روی رفتار اطلاق می‌شود که بازتابی از تسهیل کننده‌ها و موانع انجام قبلی رفتار است. (Albarracin et al, 2001) با حضور این سازه، نظریه رفتار برنامه ریزی شده در مقایسه با نظریه عمل منطقی در برخی از رفتارها عملکرد بهتری دارد. (Gantt, 1999)

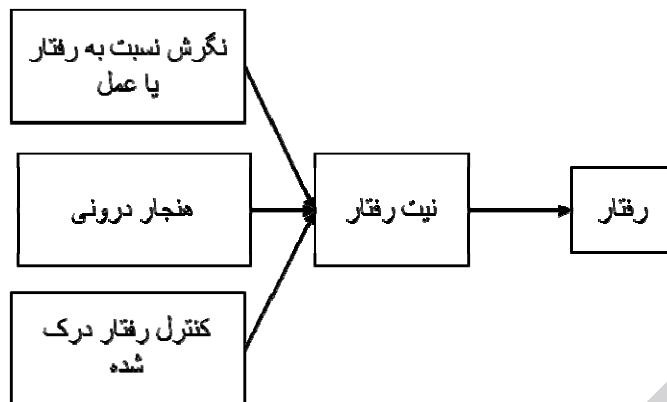
موضوع کنترل رفتاری درک شده و تمایز با خودکارآمدی بحثی است که در پاره‌ای از مطالعات مطرح شده و یافته‌های متفاوتی در این باره ارائه گردیده است. آیزن به عنوان مبدع نظریه رفتار برنامه ریزی شده معتقد است که بین کنترل رفتاری درک شده و خودکارآمدی تفاوتی نیست. (Ajzen, 2009) از نظر او سازه PBC آسانی و سختی انجام رفتار برای فرد است، که به عنوان پیش بین توأم با قصد و رفتار مطرح است. وقتی رفتار آبی باشد که فرد به آن متمایل است تاثیرگذاری بر قصد، مثبت خواهد بود. در این میان ارتباط بین "کنترل واقعی" و "کنترل

3- Technology Acceptance Model (TAM)

4- Davis

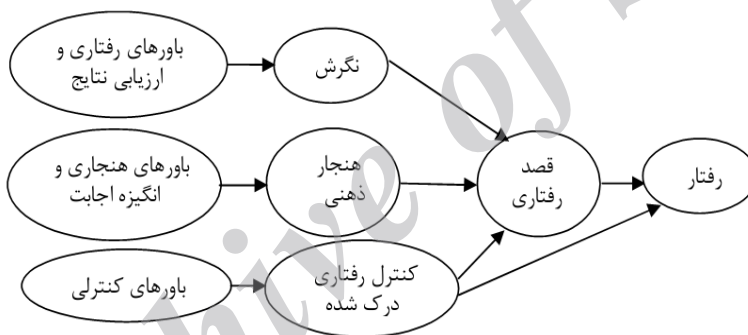
1- Perceived Behavior Control

2- Theory Of Planned Behavior (TPB)



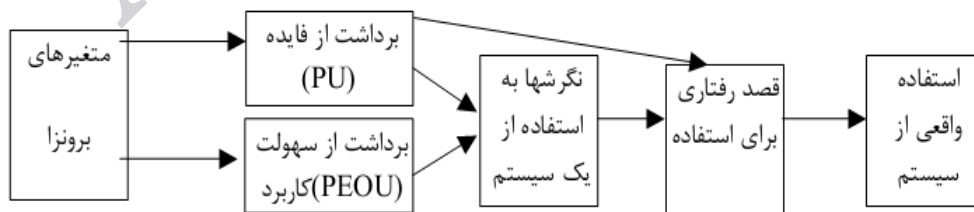
منبع: (موحدی و عابسی، ۱۳۸۲)

شکل ۲: مدل رفتار برنامه ریزی شده



(ماتیزون، ۱۹۹۱، به نقل از یعقوبی و شاکری، ۱۳۸۷)

شکل ۳: تئوری رفتار برنامه ریزی شده



منبع: Kloppling.Ing M Mckinney.Ear (2004)

شکل ۴: مدل پذیرش تکنولوژی دیویس (۱۹۹۶)

آزمون تجربی قرار می‌گیرد. این مدل بر مبنای تلفیق دو مدل پذیرش تکنولوژی (TAM) و رفتار برنامه ریزی شده TPB ارائه شده است. (شکل ۵)

### مفاهیم اساسی مدل

نگرش: ارزیابی فرد از یک رفتار خاص را نشان می‌دهد. (Ozkan & Kanat, 2011)

هنجارهای ذهنی: ارزیابی فرد از فشار اجتماعی برای انجام دادن یا انجام ندادن یک رفتار است.

(Ozkan & Kanat, 2011)

ادراک از سودمندی: اعتقاد شخص به این که استفاده از یک سیستم مشخص تا چه اندازه برای او سودمند است. (bussakorn & Dieter, 2005) درک شهروندان از این که تا چه اندازه استفاده از خدمات دولت الکترونیک بهره‌وری را افزایش می‌دهد. (Ozkan & Kanat, 2011) ادراک از سهولت: درجه‌ای که یک فرد معتقد است استفاده از یک سیستم خاص بدون نیاز به تلاش زیاد ممکن است. (Davis, 1989)

کیفیت خدمات: سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان. (سیمونز و سیمونز، ۱۳۸۲) عقیده یا نگرش مشتری در خصوص میزان برتری خدمتی که توسط سازمان ارائه می‌شود. (Al-Hawari et al, 2009)

خود کارآمدی: باور افراد به داشتن قابلیت‌هایی که رویدادهای موثر زندگی را متاثر می‌کند. (ajzen, 2002) کنترل رفتاری درک شده: کنترل رفتاری درک شده به درک فرد از کنترل بر روی رفتار اطلاق می‌شود که بازتابی از تسهیل‌کننده‌ها و موانع انجام قبلی رفتار است. (Albarracin et al, 2001)

دسترسی: درجه‌ای از تلاش فرد برای رسیدن به مکان و زمانی که یک خدمت ارائه می‌شود.

آهنگ پذیرش: سرعت نسبی پذیرش نوآوری به وسیله اعضای نظام اجتماعی. (کوهی اصفهانی و صنیع زاده، ۱۳۸۶) معمولاً آهنگ پذیرش بر حسب تعداد گیرندگان نوآوری که در یک محدوده زمانی، نوآوری را می‌پذیرند اندازه‌گیری می‌شود. (bussakorn & Dieter, 2005)

بر اساس طرح اولیه مدل پذیرش تکنولوژی دو نوع برداشت، و به قول دیویس دو باور نقش اساسی را در پذیرش تکنولوژی ایفا می‌کنند. این دو باور که به نوبه خود می‌توانند از متغیرهای برونزا نیز تاثیر پذیرند به ترتیب عبارتند از برداشت از فایده<sup>۱</sup> و برداشت از سهولت کاربرد<sup>۲</sup>. این دو باور در مجموع باعث ایجاد نگرش به استفاده از سیستم مورد نظر شده و به نوبه خود بر مقاصد و نیت‌های استفاده تاثیر گذاشته و در نهایت، سطح استفاده واقعی را تعیین می‌کند. مدل اولیه دیویس را می‌توان با شکل (۴) نشان داد.

بر اساس گفته دیویس، باگوزی و وارشو<sup>۳</sup>، هدف مدل پذیرش فناوری توضیح عوامل تعیین کننده پذیرش کامپیوتر است که توانایی تفسیر رفتار مصرف کننده را نیز دارد (دهدشتی و تونکه نژاد ۱۳۸۵).

در نظریه اشاعه نوآوری فرض می‌شود که انتقال نوآوری از طریق کانال‌های معین در طول زمان و از طریق یک سیستم اجتماعی خاص صورت می‌گیرد. در این نظریه فرض می‌شود که درجه تمایل افراد در استفاده از نوآوری متفاوت است.

تئوری اشاعه نوآوری همچنین ادعا می‌کند که چهار ویژگی که بر اجرای نوآوری اثر می‌گذارند عبارت است از: مزیت نسبی، سازگاری، قابل آموزش بودن، قابل مشاهده بودن.

### مدل تحقیق

با گسترش و پیاده سازی دولت الکترونیک در جهان اهمیت و کاربرد روزافزون آن بیش از هر زمان دیگری هویدا شده است. جمع بندی پیشینه نظری و تجربی نشان دهنده توسعه مدل‌های مختلفی است که به بخشی از آن اشاره شد، با توجه به شرایط خاص ایران که در آن ارائه خدمات دولت الکترونیک به جای استفاده مستقیم از پورتال‌ها و وب سایت‌های دولت الکترونیک از طریق دفاتر پیشخوان دولت انجام می‌گیرد، مدل اوزکان و کانات (۲۰۱۱) با تغییراتی منطبق با شرایط ایران انتخاب و مورد

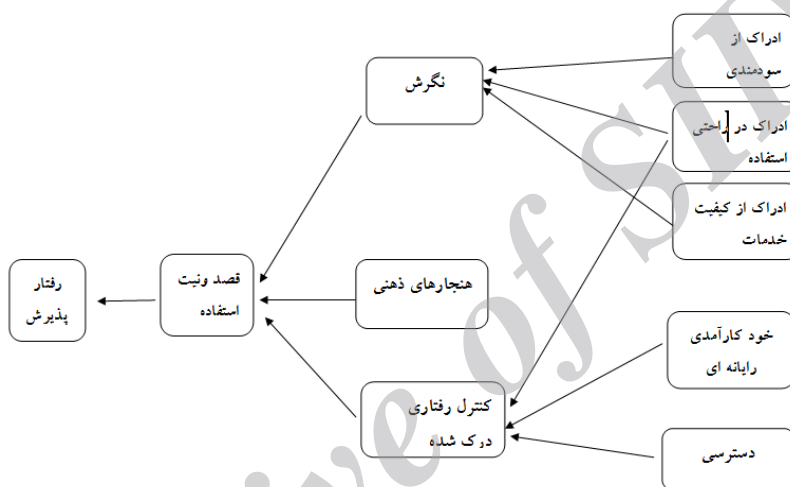
1- Perceived Usefulness (PU)

2- Perceived Ease of Use (PEOU)

3- Davis, Bagozzi and Warshaw

شرط لازم در استفاده از یک سیستم این است که سیستم برای شهروندان سودمند باشد. سودمندی درک شده نسبت به یک سیستم منجر به افزایش استفاده از آن خواهد شد. در نتیجه افزایش استفاده از یک سیستم و رضایتمندی استفاده کنندگان معیاری برای اندازه گیری موفقیت آن سیستم محسوب می شود. (Wang & Lio, 2007) به نقل از قاضی نور و الهی، (۱۳۸۸)

قصد استفاده: قصد استفاده، یک پیشگوی قوی برای استفاده واقعی از یک سیستم در ادبیات سیستم‌های اطلاعاتی است. (Chau & Hu, 2001) و بیانگر شدت نیت و اراده فردی برای انجام رفتار هدف می‌باشد. به بیان ساده قصد استفاده پیش بینی می‌کند، کاربران و استفاده کنندگان نهایی که در واقع شهروندان می‌باشند آیا تمایل دارند از سیستم‌های ارائه کننده خدمات الکترونیک استفاده کنند یا خیر؟



شکل ۵: مدل تئوریک تحقیق

#### فرضیه‌های تحقیق

فرضیه یک: قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر استفاده واقعی از این خدمات تاثیر مثبت دارد.  
فرضیه دو: کنترل رفتاری ادراکی در استفاده از خدمات الکترونیک بر قصد استفاده از خدمات تاثیر مثبت دارد.  
فرضیه سه: نگرش نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.  
فرضیه چهار: هنجارهای ذهنی نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.  
فرضیه پنج: ادراک از سودمندی خدمات دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.

فرضیه شش الف: ادراک از سهولت استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.  
فرضیه شش ب: ادراک در راحتی استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده از آن تاثیر مثبت دارد.  
فرضیه هفت: ادراک از کیفیت خدمات در دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.  
فرضیه هشت: خود کارآمدی رایانه‌ای در استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده از آن تاثیر مثبت دارد.



با پذیرش احتمال عدم برگشت پرسشنامه‌ها و نیز عدم دقت برخی پاسخگویان در جواب دهی، تعداد ۴۰۰ پرسشنامه تکثیر و توزیع شد که در طول مدت جمع‌آوری تعداد ۳۶۹ پرسشنامه در بازه زمانی زمستان ۱۳۹۲ تکمیل گردید. از این میان تعداد ۳۵۲ پرسشنامه قابل بررسی و معتبر تشخیص داده شد و تحلیل‌ها با همین تعداد ارائه گردید. لذا نرخ بازگشت ۸۸٪ از حد مطلوبی برخوردار است.

### روش گردآوری اطلاعات

مهم‌ترین روش‌ها گردآوری اطلاعات در این پژوهش مطالعات کتابخانه‌ای است که در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات تحقیق از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتابهای مورد نیاز و نیز از شبکه جهانی اطلاعات-اینترنت-استفاده می‌شود و در تحقیقات میدانی به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده شده است.

### ابزار اندازه‌گیری و نحوه گردآوری اطلاعات

ابزار اندازه‌گیری این پژوهش با توجه به اهداف و دستیابی به نتایج تحقیق، پرسشنامه‌ای است که در دو بخش تنظیم شده است: بخش اول: شامل متغیرهای جمعیت‌شناسی نظیر جنسیت، سن، تحصیلات، بخش دوم: پرسش‌های مربوط به متغیرهای اصلی تحقیق که در مدل پژوهشی آمده است: ادراک از سودمندی، ادراک در راحتی استفاده، ادراک از کیفیت خدمات، خودکارآمدی رایانه‌ای، نگرش، دسترسی، هنجارهای ذهنی کنترل رفتاری درک شده، قصد استفاده و رفتار پذیرش

### روایی و پایایی پرسشنامه

در این تحقیق برای سنجش اعتبار و حصول اطمینان نسبی وسیله جمع‌آوری اطلاعات (پرسشنامه) از روش اعتبار محتوایی بهره می‌گیریم. اعتبار محتوایی توسط افراد متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. بدین ترتیب که پس از تهیه پرسشنامه برای اطمینان یافتن از

فرضیه نه: دسترسی به خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده تاثیر مثبت دارد.

### روش انجام پژوهش

روش تحقیق مجموعه‌ای از قواعد، ابزار و راه‌های معتبر (قابل اطمینان) و نظام یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است. (خاکی، ۱۳۸۶). این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش و ماهیت از جمله تحقیقات علی است که جهت گردآوری اطلاعات از روش پیمایشی استفاده شده است.

جامعه آماری در این تحقیق شهروندان مراجعه کننده به دفاتر الکترونیک پیشخوان دولت بخش عمومی و خصوصی در شهر تهران می‌باشند. لذا تعداد آن نامحدود در نظر گرفته می‌شود.

روش نمونه‌گیری برای انجام این تحقیق ابتدا به صورت خوشه‌ای و بعد به صورت تصادفی ساده است به این دلیل که شانس دفاتر و افراد برای انتخاب شدن با هم یکسان باشد. در مرحله اول از بین ۲۲ منطقه شهرداری تهران در شمال، جنوب، غرب و شرق چهار منطقه به صورت تصادفی انتخاب شده است در مرحله بعد دفاتری که در این مناطق قرار گرفته شناسایی و دفاتر به صورت تصادفی انتخاب و با توجه به مراجعه افراد به این دفاتر پرسشنامه در بین شهروندان توزیع گردید.

با توجه به نامحدود بودن جامعه برای تعیین نمونه مورد نظر از فرمول آماری مربوط با جامعه آماری نامحدود کوکران استفاده گردید. (آذر و مومنی، ۱۳۸۱)

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 P(1-p)}{\epsilon^2}$$

در این فرمول  $\epsilon$  و  $Z_{\alpha/2}$  به ترتیب دقت برآورد و عدد بحرانی توزیع نرمال در سطح  $a$  است.  $p$  و  $1-p$  به ترتیب موفقیت و عدم موفقیت و  $n$  نیز حداقل حجم نمونه است. در این تحقیق سطح اطمینان ۹۵٪ و دقت برآوردی ۵٪ لحاظ گردیده است. بنابراین محاسبه به این ترتیب لحاظ می‌شود:

$$n = \frac{(1/96)^2 (0/05) (0/05)}{(0/05)^2} \approx 384$$

آماره‌های توصیفی مانند درصد، فراوانی و نیز نمودارهای ستونی و دایره‌ای برای توصیف داده‌ها استفاده می‌شود. همچنین جهت بررسی رابطه بین متغیرها در فرضیات پژوهش و برای تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم افزار Lisrel بهره می‌گیریم.

#### یافته‌های تحقیق

۳۵۲ نفر پرسشنامه را تکمیل کردند. ۱۷۱ نفر (۴۸/۶ درصد) را مردان و ۱۸۱ نفر (۵۱/۴ درصد) را زنان تشکیل می‌دهند.

از نظر گروه‌بندی سنی بیشترین فراوانی در بین افراد ۲۶ تا ۳۵ ساله دیده می‌شود که ۴۴ درصد پاسخگویان را شامل می‌شود. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که حدود یک سوم (۳۱/۲ درصد) پاسخگویان مدرک تحصیلی لیسانس دارند. سایر مقادیر در جدول آمده است.

این نکته که پرسشنامه مقیاس مناسبی برای اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق است از نظر اساتید دانشگاه و کارشناسان خبره استفاده شد. با کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم در سوالات به عمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه‌های مورد نظر پژوهش را می‌سنجد.

در این تحقیق بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ برای استفاده شده است.

مقدار ضریب پایایی آلفای کرونباخ در این تحقیق ۰/۸۹ می‌باشد که نشان دهنده پایایی بسیار بالای پرسشنامه می‌باشد.

#### روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

از دو نرم افزار SPSS و Lisrel برای گزارش نتایج در دو بخش توصیفی و استنباطی استفاده می‌شود. در بخش توصیفی که با نرم افزار SPSS استخراج شده است، از

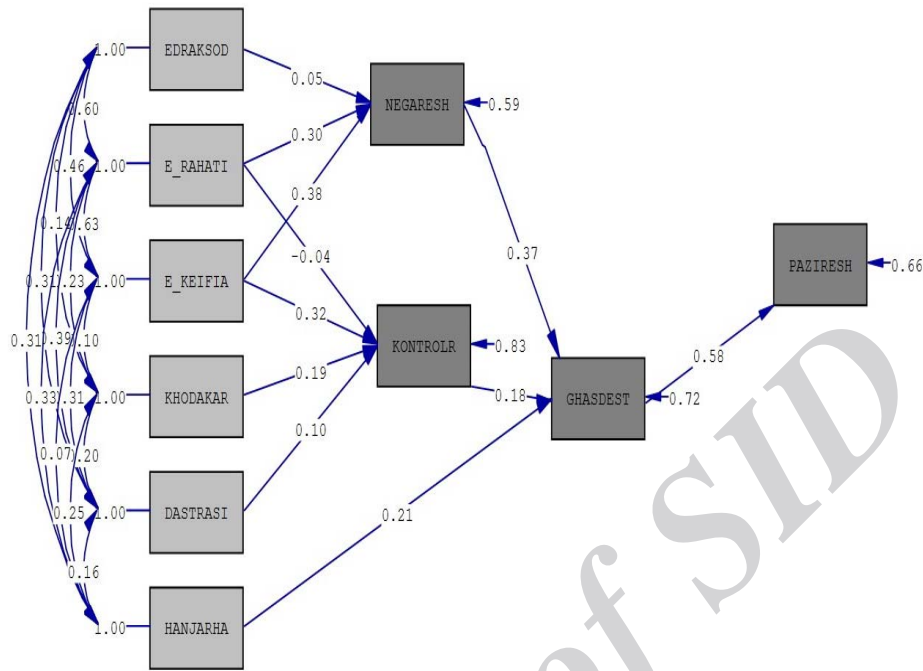
جدول ۱: توصیف فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات

تحصیلات		سن	
گروه‌ها	درصد	گروه‌ها	درصد
زیردیپلم	۷/۷	کمتر از ۲۶ سال	۲۳
دیپلم	۲۷/۳	۲۶ تا ۳۵ سال	۴۴
فوق دیپلم	۲۲/۲	۳۶ تا ۴۵ سال	۱۹/۹
لیسانس	۳۱/۲	۴۶ تا ۵۵ سال	۸/۸
فوق لیسانس و بالاتر	۱۱/۶	۵۶ سال و بالاتر	۴/۳
مجموع	۱۰۰	مجموع	۱۰۰

#### مدل‌یابی معادلات مدل تحقیق

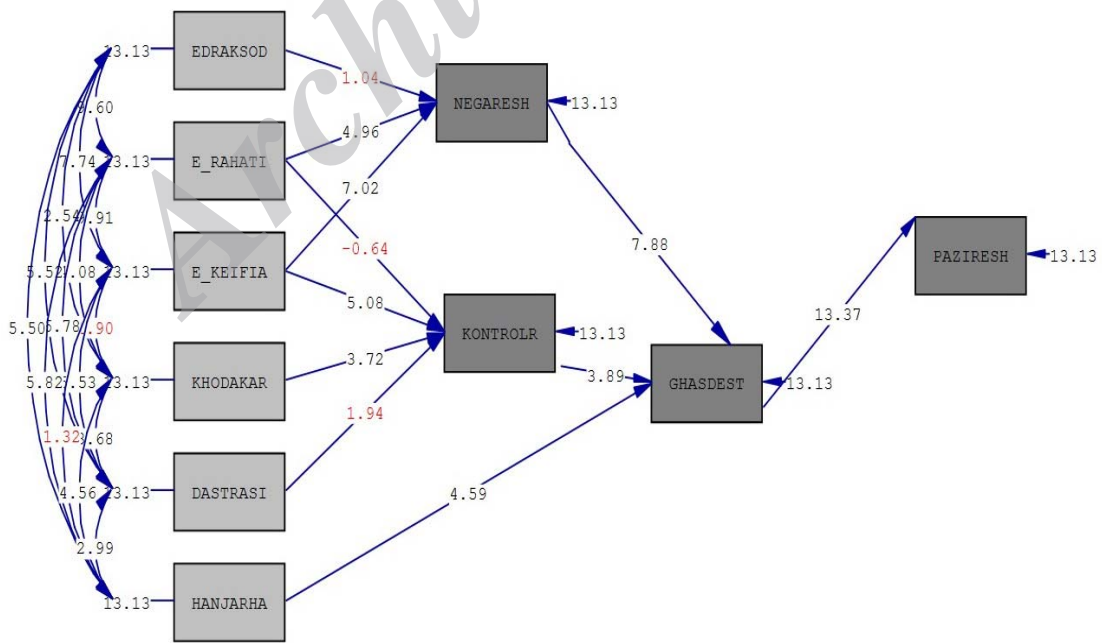
استاندارد شده و معناداری اعداد این مسئله را بررسی می‌کنیم.

برای برآورد از روش حداکثر درست‌نمایی در نرم افزار لیزرل ۸/۸۰ استفاده شده است. با بررسی مدل تخمین



شکل ۶: مدل تخمین استاندارد مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی مدل مفهومی

آماره t که به بررسی معناداری روابط بین متغیرهای مدل پراخته است، در شکل (۷) بیان شده است:



شکل ۷: سطح معناداری روابط مدل نهایی تحقیق

## برازش مدل تحقیق

برازش مدل به این معنی است که ماتریس واریانس- کوواریانس مشاهده شده یا ماتریس واریانس - کوواریانس پیش‌بینی شده توسط مدل باید مقادیری نزدیک به هم داشته باشد یا اصطلاحاً برازش داشته باشد. در مدل یابی معادلات ساختاری هنگامی می‌توان به برآوردهای مدل اعتماد کرد که مدل دارای برازش کافی باشد.

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل نهایی

عنوان شاخص	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
$X^2/df^1$	$\leq 3$	۲/۸۵	تایید مدل
RMSEA <sup>2</sup>	RMSEA<0.09	۰/۰۰۰	تایید مدل
GFI <sup>3</sup>	GFI>0.9	۰/۹۰	تایید مدل
AGFI	AGFI>0.85	۰/۸۵	تایید مدل
CFI <sup>4</sup>	CFI>0.90	۰/۹۱	تایید مدل
IFI <sup>5</sup>	IFI>0.90	۰/۹۰	تایید مدل

جدول ۳: مقادیر مدل نهایی

روابط مفاهیم با شاخص‌ها در مدل	مقدار برآورد	مقدار استاندارد شده	خطای استاندارد	مقدار t	مقدار واریانس تبیین شده (R <sup>2</sup> )	سطح معنی دار	نتیجه
۱- قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر استفاده واقعی از این خدمات تاثیر مثبت دارد.	۰/۵۸	۰/۵۹	۰/۰۴۴	۱۳/۳۷	۰/۳۴	P<0.01	تایید فرضیه
۲- کنترل رفتاری ادراکی در استفاده از خدمات الکترونیک بر قصد استفاده از خدمات تاثیر مثبت دارد.	۰/۱۸	۰/۱۸	۰/۰۴۶	۳/۸۹	۰/۲۸	P<0.01	تایید فرضیه
۳- نگرش نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.	۰/۳۷	۰/۳۷	۰/۰۴۷	۷/۸۸	۰/۲۸	P<0.01	تایید فرضیه

- 1- Chi square divided to degree of freedom
- 2- Root mean square error of approximation
- 3- Goodness of fit index
- 4- Comperation fit index
- 5- Inceremental fit index

تایید فرضیه	P<0.01	۰/۲۸	۴/۵۹	۰/۰۴۶	۰/۲۱	۰/۲۱	۴- هنجارهای ذهنی نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.
رد فرضیه	P>0.05	۰/۴۱	۱/۰۴	۰/۰۵۲	۰/۰۵	۰/۰۵	۵- ادراک از سودمندی خدمات دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد
تایید فرضیه	P<0.01	۰/۴۱	۴/۹۶	۰/۰۶	۰/۳	۰/۳	۶A- ادراک از سهولت استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.
رد فرضیه	P>0.05	۰/۱۷	-۰/۶۴	۰/۰۶۷	-۰/۰۴	-۰/۰۴	۶B- ادراک در راحتی استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده از آن تاثیر مثبت دارد.
تایید فرضیه	P<0.01	۰/۴۱	۷/۰۲	۰/۰۱۴	۰/۳۲	۰/۰۸	۷- ادراک از کیفیت خدمات در دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.
تایید فرضیه	P<0.01	۰/۱۷	۳/۷۲	۰/۰۵۱	۰/۱۹	۰/۱۹	۸- خود کارآمدی رایانه‌ای در استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده از آن تاثیر مثبت دارد.
رد فرضیه	P>0.05	۰/۱۷	۱/۹۴	۰/۰۵۴	۰/۱	۰/۱	۹- دسترسی به خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده تاثیر مثبت دارد.

یک نزدیک‌تر باشند، نیکویی برازش مدل با داده‌های مشاهده شده بیشتر است. تمامی شاخص‌های برازش به کار رفته نشان می‌دهد که این مدل دارای برازش خوبی است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که مدل تحقیق دارای توانایی بالایی در اندازه‌گیری متغیر اصلی تحقیق دارد. در ادامه به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود.

لیزرل یک شاخص نیکویی برازش (نسبت مجموع مجذورات تبیین شده توسط مدل به کل مجموع مجذورات ماتریس برآورد شده در جامعه) محاسبه می‌کند. این شاخص از لحاظ مطلوبیت به ضریب همبستگی شباهت دارد. هر دوی این معیارها بین صفر تا یک، متغیر هستند، اگر چه از لحاظ نظری ممکن است منفی باشند (البته نباید چنین اتفاقی بیفتد؛ چرا که حاکی از عدم برازش قطعی مدل با داده‌هاست). هر چه GFI و AGFI به عدد

نتیجه از این جهت حائز اهمیت است که می‌توان گفت متغیرهای تاثیرگذار بر قصد و نیت استفاده به طور غیرمستقیم بر رفتار پذیرش نیز تاثیر گذارند. هر عاملی که منجر به بالا رفتن تمایل شهروندان به استفاده از خدمات دولت الکترونیک شود، در نهایت احتمال استفاده واقعی آن‌ها از این خدمات را بیشتر می‌کند.

کنترل رفتاری ادراکی در استفاده از خدمات الکترونیک بر قصد استفاده از خدمات تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحلیل لیزرل نشان می‌دهد که بین کنترل رفتاری ادراکی در استفاده از خدمات الکترونیک و قصد استفاده از خدمات رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ( $t > 2$ ) و ( $p < 0.05$ ) بدین معنا که هر چه افراد احساس کنند که کنترل بیشتری بر اقدام خود برای کسب خدمات دولت الکترونیک دارند، تمایل آن‌ها به دریافت این خدمات بیشتر می‌شود. این نتیجه نشان می‌دهد که تئوری کنترل رفتاری درک شده می‌تواند بخشی از رفتار شهروندان را در مقابل پذیرش دولت الکترونیک توضیح و تبیین نماید.

نگرش نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.

برآورد استاندارد بین متغیرهای نگرش نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن نشان داد که بین دو متغیر رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. ( $t > 2$ ) و ( $p < 0.05$ ) این به آن معنی است که هر چه نگرش افراد نسبت به خدمات دولت الکترونیک بهتر باشد، تمایل آن‌ها به استفاده از این خدمات افزایش می‌یابد. در این تحقیق نگرش به عنوان شاخصی مطرح شده است که تجربیات خوشایند فرد و اطرافیان را نشان می‌دهد. بنابراین هر چه فرد بازخورد مثبتی از استفاده پیشین خود و اطرافیان در استفاده از خدمات دولت الکترونیک داشته باشد، تمایل بیشتری دارد که در مرتبه‌های بعدی هم از خدمات مورد نظر استفاده نماید.

هنجارهای ذهنی نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.

مقادیر برآورد استاندارد بار عاملی که از طریق روش بیشینه درست نمایی ۱ محاسبه گردیده است، در شکل (۷) نمایش داده است. این مقادیر که اصطلاحاً  $\lambda$  نامیده می‌شوند به منظور برآورد استاندارد نمرات متغیرهای مکنون در تحلیل SEM<sup>۲</sup> مورد استفاده قرار می‌گیرد و این مقادیر قابل مقایسه است. همچنین مقادیر خطای استاندارد برآورد نشان دهنده‌ی میزان خطا در برآورد خام بارهای عاملی است که مقادیر کوچک‌تر (نزدیک به صفر) نشان دهنده‌ی برآوردهای دقیق‌تر و فاصله اطمینان کوچک‌تر است. سایر مقادیر مدل نهایی در جدول (۳)، مشاهده می‌شود.

### تحلیل عاملی تاییدی

تحلیل عاملی تاییدی سازه‌های پرسشنامه با نرم افزار لیزرل انجام شد و نتایج نشان داد که دارای برازش مناسب بوده و سازه‌های پرسشنامه به خوبی متغیرهای مربوطه را نشان می‌دهند. جدول (۴) خلاصه یافته‌های تحلیل عاملی نشان می‌دهد.

### اصلاح مدل تحقیق

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل معادلات ساختاری، که منجر به حذف برخی متغیرها می‌گردد، مدل نهایی و قابل قبول تحقیق همراه با ضرایب  $t$  به صورت شکل (۸) قابل نمایش است.

### تحلیل یافته‌های حاصل فرضیه‌های تحقیق

قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر استفاده واقعی از این خدمات تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحلیل آماری لیزرل نشان می‌دهد که قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر مستقیمی بر استفاده واقعی از این خدمات دارد. ( $t > 2$ ) و ( $p < 0.05$ ) بدین معنی که تمایل افراد به استفاده از خدمات غالباً منجر به استفاده نهایی و واقعی از خدمات دولت الکترونیک می‌شود. این

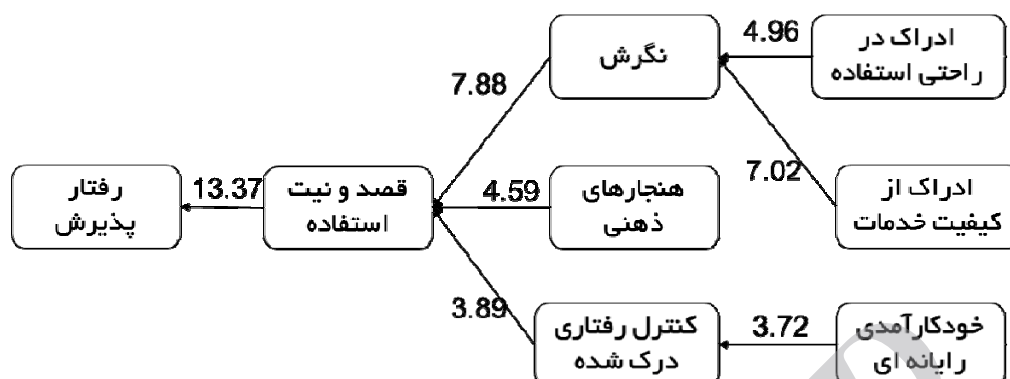
1- Maximum Likelihood

2- Structural equation modeling

جدول ۴: نتایج تحلیل عاملی تاییدی

X-Value	بار عاملی	متغیرها	X-Value	بار عاملی	متغیرها
نگرش			ادراک از سودمندی		
۱۵ / ۳۵	۰ / ۸۱	رضایت از خدمات	۸ / ۴۹	۰ / ۵۵	کم هزینه تر بودن
۱۳ / ۰۵	۰ / ۷۱	تجربه خوب از مراجعات پیشین	۱۰ / ۶۹	۰ / ۵۲	تنوع خدمات
۱۰ / ۳۷	۰ / ۴۳	رضایت اطرافیان	۱۰ / ۷۴	۰ / ۶۲	صرفه جویی در وقت
هنجارهای ذهنی			ادراک در راحتی استفاده		
۱۰ / ۷۳	۰ / ۳۴	ضروری بودن خدمات دولت الکترونیک	۱۶ / ۴۳	۰ / ۸۱	راحتی گردش کار
۵ / ۰۳	۰ / ۲۱	منزلت اجتماعی بالاتر	۱۶ / ۰۹	۰ / ۷۷	راحتی تکمیل فرمها و مدارک
۱۴ / ۱۵	۱ / ۴۹	نماد پیشرفت	۱۶ / ۷	۰ / ۷۰	راحتی انجام کارها و رفع نیازها
کنترل رفتاری درک شده			ادراک از کیفیت خدمات		
۵ / ۹۸	۰ / ۰۷	اولویت در استفاده از خدمات	۱۳ / ۹۹	۰ / ۶۸	کفایت اطلاعات ارائه شده
۳ / ۳۷	۱ / ۵۵	ترجیح استفاده از خدمات	۱۳ / ۶۹	۰ / ۶۹	صحت اسناد و فرمهای مربوطه
۲ / ۳۷	۰ / ۱۳	ترجیح استفاده از اینترنت	۱۴ / ۲۳	۰ / ۶۶	سرعت پاسخگویی
قصد استفاده			۱۴ / ۶۲	۰ / ۷۱	بروز بودن اطلاعات ارائه شده
۱۱ / ۰۴	۰ / ۶۲	قصد دریافت اطلاعات و فرمها	۱۴ / ۵۵	۰ / ۷۰	تجهیزات و امکانات پیشرفته
۱۱ / ۴۲	۰ / ۴۶	استفاده در صورت نیاز	خودکارآمدی رایانه		
۱۱ / ۳۸	۰ / ۶۳	برنامه ریزی برای استفاده	۱۹ / ۹۷	۰ / ۸۷	دانش و مهارت اینترنت
پذیرش			۱۷ / ۶۶	۰ / ۸۰	تجربه استفاده از وب سایت
۱۴ / ۳۳	۰ / ۵۸	افزایشی بودن مراجعات	۱۸ / ۶۴	۰ / ۸۴	دانش و مهارت کار با کامپیوتر
۱۵ / ۴۳	۰ / ۸۸	استفاده همیشگی	دسترسی		
۱۷ / ۹۳	۰ / ۴۲	ضرورت وجود دفاتر	۱۲ / ۴۵	۰ / ۶۸	در دسترس بودن
			۱۲ / ۱۱	۰ / ۶۶	مناسب بودن ساعات کاری

Chi-square = 1108.65; RMSEA = 0.075; X2/df = 389 ; CFI = 0.92; GFI = 0.91; NFI= 0.90; AGFI = 0.86; NFI = 0.90



شکل ۸: مدل نهایی و اصلاح شده تحقیق

نتیجه به دنبال راحت‌ترین و کم هزینه‌ترین مسیر هستند، هر چقدر بتوان فرآیند امور را در دفاتر خدمات الکترونیک ساده‌تر کرد، تعداد افراد بیشتری متمایل خواهند شد که از این خدمات استفاده نمایند.

ادراک از کیفیت خدمات در دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.

کارگزاران و مدیران دفاتر خدمات الکترونیک باید توجه بیشتری بر بهبود و ارتقای مولفه‌های کیفیت ارائه خدمات داشته باشند. این مولفه‌ها شامل سرعت پاسخگویی، تازه و بروز بودن اطلاعات، تجهیزات و امکانات پیشرفته و مناسب، مکفی بودن اطلاعات ارائه شده، دقیق و صحیح بودن فرم‌های ارائه شده می‌باشد. همان‌طور که تحقیقات پیشین نشان می‌دهد چالش‌ها و فرصت‌های پیش روی دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه شبیه هم است و با استفاده کشورهای در حال توسعه از خدمات دولت الکترونیک، فرصت‌هایی مانند شفافیت، سرعت ارائه خدمات، پاسخگویی، مشارکت شهروندان نیز برای این کشورها تحقق می‌یابد.

خود کارآمدی رایانه‌ای در استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده از آن تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحلیل آماری لیزرل نشان می‌دهد که خود کارآمدی رایانه‌ای در استفاده از خدمات دولت الکترونیک تاثیر

نتایج تحلیل آماری لیزرل نشان می‌دهد که هنجارهای ذهنی تاثیر مستقیمی بر قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد. ( $t > 2$  و  $p < 0.05$ ) یعنی هر چه فرد هنجارهای ذهنی مثبتی در مورد خدمات دولت الکترونیک داشته باشد، احتمال بیشتری دارد که از این خدمات استفاده کند. هنجارهای ذهنی در واقع نوعی احساس فشار اجتماعی است که فرد را متمایل به انجام کاری می‌کند یا مانع بروز رفتاری خاص می‌شود. در این مورد، تحلیل فرد از ضرورت وجود دفاتر خدمات الکترونیک، نقش مثبت دولت الکترونیک در توسعه جامعه و نیل به سوی جامعه پیشرفته موجب می‌شود تا وی تمایل بیشتری به استفاده از آن خدمات الکترونیک داشته باشد.

ادراک از سهولت استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحلیل لیزرل نشان می‌دهد که بین ادراک از سهولت استفاده از خدمات دولت الکترونیک و نگرش نسبت به استفاده رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ( $t > 2$  و  $p < 0.05$ ) به عبارت دیگر هر چه افراد فکر کنند که استفاده از خدمات دولت الکترونیک راحت‌تر و کم دردسزتر است، نگرش مثبت‌تری نسبت به آن پیدا می‌کنند. ادراک از سهولت، درجه‌ای که یک فرد معتقد است استفاده از یک سیستم خاص بدون نیاز به تلاش زیاد ممکن است. با توجه به این که افراد معمولاً برای کسب



مرور شده است و مدلی تلفیقی استخراج شده است. مدل مورد نظر مورد آزمون قرار گرفت و دریافته‌ها نشان داد که ۶ متغیر به طور مستقیم و غیرمستقیم بر قصد استفاده افراد از خدمات دولت الکترونیک تاثیر گذارند. نتایج تحقیق نشان داد که متغیر "راحتی استفاده" تاثیر مثبتی بر نگرش افراد در استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد. این متغیر یکی از اجزای اصلی تئوری‌های تدوین شده در مورد رفتار پذیرش تکنولوژی جدید است. مطالعات بسیاری این متغیر را مورد توجه قرار داده‌اند. نتایج این تحقیق در مورد تاثیر راحتی استفاده یا ادراک از سهولت بر پذیرش تکنولوژی تایید دیگری بر تئوری‌های فوق بوده و با نتایج تحقیقات بسیاری همسو بوده است. از جمله این تحقیقات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: پیکارائین (۲۰۰۴)، رشدی کفالا (۲۰۰۹) نسیم حسین (۲۰۰۹) چی شنگ یو و کوین گرانت، (۲۰۰۷)، رحمان و همکاران (۲۰۱۲)، العمری، (۲۰۱۲)، مارک تورنر و همکاران (۲۰۰۹)، اوزکان و کانات (۲۰۱۱) شان ونگ، (۲۰۰۲)، شان ونگ، (۲۰۰۲)، الهی و همکاران، (۱۳۸۹)، سالاری مدوار (۱۳۹۰) بمانیان و همکارانش در سال (۱۳۹۱) شیخ شجاعی (۱۳۸۵) محقر و شیر محمدی (۱۳۸۳).

کیفیت خدمات: متغیر کیفیت خدمات نیز یکی از اجزای مهم تئوری‌های رفتار مشتری، رضایتمندی مشتریان و بهبود خدمات است. کیفیت خدمات شامل پنج جزء اصلی است: قابلیت اعتماد، موارد محسوس، همدلی، پاسخگویی و اطمینان (تضمین). نتایج تحقیق حاضر نشان داد که این بهبود در وضعیت کیفیت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان دولت، تاثیر مثبتی بر نگرش افراد و کنترل رفتاری درک شده دارد و لذا به طور غیرمستقیم بر رفتار پذیرش خدمات الکترونیک تاثیرگذار است. نتایج تحقیق با نتایج به دست آمده با سایر محققان هم جهت بوده است و یافته‌های آنان را تایید می‌کند: رحمان و همکاران (۲۰۱۲)، رانا و همکاران، (۲۰۱۳)، شان ونگ و ون لیو در سال (۲۰۰۷)، نایب زاده و فتاحی زارچ (۱۳۸۸) حقیقی نسب و همکاران (۱۳۸۸).

مستقیمی بر کنترل رفتاری درک شده دارد. ( $t > 2$ ) و  $P < 0.05$ ) به عبارت دیگر هر چقدر فرد توانایی بیشتری در کار با اینترنت و کامپیوتر داشته باشد، بیشتر احساس می‌کند که در استفاده از خدمات دولت الکترونیک مختار و صاحب اراده است. خودکارآمدی رایانه‌ای نزدیک‌ترین مهارت به خدمات الکترونیک است. افرادی که بتوانند کارهای شخصی خود را با کامپیوتر و اینترنت بدون اتکا به دیگران انجام دهند، آگاهی بیشتری به فرآیند امور الکترونیک دارند و با طیب خاطر بیشتری به دولت الکترونیک اعتماد کرده و تمایل بیشتری به انجام امور خود از طریق دفاتر مربوطه خواهند داشت.

همچنین نتایج تحلیل لیزرل نشان داد که سه مورد از فرضیه مطرح شده تایید نمی‌شوند. به این ترتیب که: دسترسی به خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده تاثیری ندارد. ادراک در راحتی استفاده از خدمات دولت الکترونیک بر کنترل رفتاری درک شده از آن تاثیر ندارد. ادراک از سودمندی خدمات دولت الکترونیک بر نگرش نسبت به استفاده از آن تاثیر ندارد.

#### مقایسه نتایج به دست آمده با سایر تحقیقات انجام شده

تحقیقات زیادی طی دهه‌های گذشته در زمینه پذیرش و استفاده از نوآوری‌های فناوری اطلاعات انجام شده است. همچنین تئوری‌های مبتنی بر قصد برای پذیرش این نوآوری‌ها، بخش مهم و اصلی این تحقیقات است. بر اساس این تئوری‌ها پذیرش و رفتار کاربر جهت استفاده از فناوری اطلاعات به وسیله قصد و نیت وی که تحت تاثیر عقاید و نگرش‌های اوست تعیین و تبیین می‌شود. به همین جهت بررسی این که چه عواملی در تشکیل و یا تغییر عقاید و نگرش‌ها درباره نوآوری‌های فناوری اطلاعات موثر است ضروری است.

هدف تحقیق بررسی روابط بین متغیرهایی بوده است که بر رفتار مراجعین به دفاتر پیشخوان دولت تاثیرگذار بوده است. به این منظور تئوری‌های مرتبط با پذیرش تکنولوژی

تمایلات رفتاری نیز تابعی از نگرش افراد نسبت به رفتار مورد نظر و هنجارهای ذهنی احاطه کننده آن است. هنجارهای ذهنی از عقیده افراد مهم در ذهن شخص در مورد بایدها و نبایدها شکل می‌گیرد. این هنجارها تحت تاثیر نگرش سایر افراد جامعه و مقایسه بین اجتماعی است. در تئوری‌های مطرح شده در زمینه رفتار پذیرش نوآوری، هنجارهای ذهنی رابطه مستقیمی با قصد پذیرش رفتار دارند. نتایج این تحقیق نیز نشان داد که هر چه هنجارهای ذهنی افراد نسبت به دولت الکترونیک قوی‌تر باشد، قصد رفتاری آن‌ها برای استفاده از خدمات بیشتر است. نتایج این تحقیق با نتایج سایر محققان همسو بوده است. از جمله می‌توان به تحقیقات انجام شده زیر اشاره کرد: العمری، (۲۰۱۲)، واسلیوس (۲۰۰۹) اوزکان و کانات (۲۰۱۱) مارک هورست و جان ام گوتلینگ (۲۰۰۶) لزگیان و همکاران، (۱۳۹۰)، سالاری مدوار (۱۳۹۰) بمانیان و همکارانش در سال (۱۳۹۱)، موحدی و عباسی (۱۳۸۲) محقر و شیر محمدی (۱۳۸۳).

کنترل رفتاری درک شده: در نظریه رفتار برنامه ریزی شده (TPB) سازه کنترل رفتاری درک شده (PBC) سومین پیش بینی کننده قصد رفتاری را تشکیل می‌دهد در این نظریه فرض می‌شود که رفتار افراد از تمایلات آن‌ها ناشی می‌شود. تمایلات رفتاری نیز تابعی از نگرش افراد، هنجارهای ذهنی احاطه کننده آن و درک افراد از سهولت انجام رفتار مورد نظر (کنترل رفتاری) است. کنترل رفتاری به ادراک افراد از میزان دشوار بودن انجام یک رفتار اطلاق می‌شود. نتایج این تحقیق تئوری و مدل رفتار برنامه ریزی شده را تا حد زیادی تایید می‌کند و همچنین با نتایج سایر تحقیقاتی که بر این مبنا انجام شده‌اند همسو می‌باشد: اوزکان و کانات (۲۰۱۱) مارک هورست و جان ام گوتلینگ (۲۰۰۶)، لزگیان و همکاران، (۱۳۹۰)، سالاری مدوار (۱۳۹۰) بمانیان و همکارانش در سال (۱۳۹۱).

ادراک از سودمندی: این متغیر یکی از عوامل اساسی مطرح شده در تئوری‌های رفتار پذیرش تکنولوژی جدید است. بسیاری از تحقیقات تجربی در مدل‌های پیشنهادی از این متغیر استفاده کرده‌اند. اما نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه معنی داری بین این متغیر و نگرش افراد به

خودکارآمدی رایانه‌ای: خودکارآمدی رایانه‌ای اشاره به توانایی و مهارت افراد در کار با اینترنت و کامپیوتر دارد. به طور طبیعی انسان‌ها هر چه با مقوله جدید احساس قرابت بیشتری کنند و بتوانند با دانسته‌های قبلی خود پیوند برقرار کنند، امکان مواجهه راحت‌تر و کم مقاومت‌تری دارند. خودکارآمدی رایانه‌ای این پیام را برای سیاست‌گذاران دولت الکترونیک دارد که در آینده نزدیک با استفاده از سامانه‌های الکترونیک یک‌جا خدمات را به طور مستقیم بدون نیاز به مراجعه به دفاتر به شهروندان ارائه دهند. خودکارآمدی رایانه‌ای در بسیاری از تحقیقات مورد توجه صاحب‌نظران حوزه رفتار پذیرش تکنولوژی بوده است. نتایج این تحقیق تایید دیگری بر اهمیت این متغیر می‌باشد. سایر محققانی که به نتیجه مشابهی رسیده‌اند عبارتند از: نسیم حسین (۲۰۰۹)، واسلیوس (۲۰۰۹) شان ونگ، (۲۰۰۲) شریف و همکاران (۲۰۱۱) لزگیان و همکاران، (۱۳۹۰)، احمدی ده قطب الدینی و مشکانی، (۱۳۹۰)، باقری و همکاران (۱۳۸۸).

نگرش: نگرش نسبت به رفتار به احساس مثبت یا منفی افراد درباره انجام رفتار مورد نظر اطلاق می‌شود. در این تحقیق پیشینه ذهنی مثبت افراد در زمینه بهره‌گیری از خدمات دولت الکترونیک، نگرشی را در آن‌ها تقویت می‌کند که تمایل آن‌ها را به تجربه مجدد تقویت می‌کند. سایر محققان نیز از این متغیر به عنوان عامل تاثیرگذار بهره گرفته‌اند و به نتایج مشابهی مانند آن چه در این تحقیق به دست آمده رسیده‌اند: العمری، (۲۰۱۲)، رانا و همکاران، (۲۰۱۳)، مارک تورنر و همکاران (۲۰۰۹) واسلیوس (۲۰۰۹) شان ونگ و ون ليو در سال (۲۰۰۷)، اوزکان و کانات (۲۰۱۱) مارک هورست و جان ام گوتلینگ (۲۰۰۶)، شریف و همکاران (۲۰۱۱)، الهی و همکاران، (۱۳۸۹)، لزگیان و همکاران، (۱۳۹۰)، حقیقی نسب و همکاران (۱۳۸۸)، سالاری مدوار (۱۳۹۰) بمانیان و همکارانش در سال (۱۳۹۱) باقری و همکاران (۱۳۸۸) موحدی و عباسی (۱۳۸۲).

هنجارهای ذهنی: در نظریه رفتار منطقی فرض می‌شود که رفتار افراد از تمایلات رفتاری آن‌ها ناشی می‌شود.

دولت الکترونیک مشاهده نمی‌شود. علت این نتیجه را شاید بتوان در این نکته جستجو کرد که شهروندان غالباً چاره‌ای جز مراجعه به دفاتر پیشخوان دولت ندارند. این عدم انتخاب، می‌تواند منجر به تفاوت نتایج به دست آمده با نتایج سایر محققان باشد. برخی از تحقیقاتی که رابطه مثبتی بین ادراک از سودمندی و تمایل به پذیرش رفتار جدید را داشته‌اند عبارتند از: رشدی کفالا (۲۰۰۹) نسیم حسین (۲۰۰۹) العمری، (۲۰۱۲)، مارک تورنر و همکاران (۲۰۰۹) اوزکان و کانات (۲۰۱۱) شریف و همکاران (۲۰۱۱) الهی و همکاران، (۱۳۸۹)، حقیقی نسب و همکاران (۱۳۸۸)، سالاری مدوار (۱۳۹۰) باقری و همکاران (۱۳۸۸).

دسترسی: سهولت دسترسی از نظر زمانی و مکانی نیز یکی از متغیرهای مورد نظر بسیاری از محققان بوده است. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین این متغیر و کنترل رفتاری درک شده رابطه معنی داری وجود ندارد. این نتیجه را می‌توان در چارچوب این موضوع توجیه نمود که معمولاً مراجعه کنندگان به دفاتر پیشخوان دولت، گزینه دیگری برای انجام امور خود ندارند و لذا تفاوتی بین نزدیکی مکانی و مناسب بودن زمان کاری دفاتر برای افراد به وجود نمی‌آید. اما در سایر تحقیقات از جمله واسلیوس (۲۰۰۹) اوزکان و کانات (۲۰۱۱)، حقیقی نسب و همکاران (۱۳۸۸) به تاثیر مثبت دسترسی به خدمات و میزان استفاده از خدمات اشاره شده است.

## منابع و مآخذ

- آذر، ع. و مومنی، م. (۱۳۸۱). "آمار و کاربرد آن در مدیریت"، انتشارات سمت، تهران، چاپ ششم، جلد دوم.
- خاکی، غ. ر. (۱۳۸۶). "روش تحقیق با رویکردی بر پایان نامه نویسی"، انتشارات بازتاب، چاپ اول.
- دهدشتی، ز. و تونکه نژادماندنی، ش. (۱۳۸۵). "نگرش مشتریان نسبت به خرید اینترنتی در فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهروند"، مجله مطالعات مدیریت بهبود و تحول، پاییز، شماره ۵۱، صص. ۲۳ تا ۴۲.
- سیمونز، ف. ج. و موناچی، ف. س. (۱۳۸۲). "مدیریت خدمات، استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات"، ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، چاپ اول، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- قاضی نوری، س. س.، الهی، ش. و علیپور ارجستان، ا. (۱۳۸۸). "بررسی اعتماد در پذیرش خدمات الکترونیکی دفاتر پلیس + ۱۰"، نشریه مدیریت فردا پاییز و زمستان، شماره ۲۲، صص. ۳۳-۴۴.
- کوهی اصفهانی، م. و صنیع زاده، م. ج. (۱۳۸۶). "راه‌کارهای فرهنگ سازی بانکداری الکترونیک در جامعه ایران"، دبیرخانه فرهنگ سازی بانکداری الکترونیک.
- موحدی، م. و عابسی، م. (۱۳۸۲). "مدل پذیرش تکنولوژی، TAM، تکنولوژی اطلاعات، IT، جهان سوم، ایران"، مقاله اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- وظیفه دوست، ح.، نیکومرام، ه. و مصطفوی، ش. (۱۳۸۵). "شناسایی عوامل موثر بر رفتار مصرف کننده در استفاده از خدمات بانکی الکترونیکی"، مجله اقتصاد و تجارت نوین شماره ۷.
- یعقوبی، ن. م. و شاکری، ر. (۱۳۸۷). "مقایسه تحلیلی مدل‌های پذیرش فناوری با تاکید بر پذیرش بانکداری اینترنتی"، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال سوم شماره ۱۱، پاییز، صص. ۲۱-۴۴.

Ajzen Site (2009). Available: <http://www.people.umass.edu/aizen/contact.html>

Ajzen, I. (1991). "The theory of planned behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 179-211.

Albarracin, D. Johnson, B.T., Fishbein, M. & Muellerleile, P. A. (2001). "Theories of reasoned action and planned behavior as models of condom use: A metaanalysis", *Psychological Bulletin*, 127 (1), pp. 142-161.

Al-Hawari, M., Ward, T. & Newby, L. (2009). "The relationship between service quality and retention within the automated and traditional contexts of retail banking", *Journal of service Management*, 20 (4), pp. 455-472.

- Anttiroiko, A. V. (2008). "Electronic government: Concepts, methodologies, tools, and applications", Information Science Reference Publication.
- Burn, J. & Robins. G. (2003). "Moving toward e-government: A case of organizational management", *Logistics Information Management*, 16 (1), pp. 25-35.
- Bussakorn, J. & Dieter, F. (2005). "Internet banking adoption strategies for a developing country: The case of Thailand", *Emerald*, 15 (3), pp. 295-311.
- Carter, L. & Weerakkody, V. (2008). "E-government adoption: A cultural comparison", *Information Systems Frontiers*, 10 (4), pp. 473-482.
- Chau, P.Y. K. & Hu, O. J. H. (2001). "Information technology acceptance by individual professionals: A model Comparison approach", *Decision Sciences*, 32 (4), pp. 669-719.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology". *MIS Quarterly*, 13 (3), pp. 319-339.
- Dawes, S. (2002). "The future of e-government", Article presented to the New York City council select committee on information technology in government's hearing, June 24.
- Gefen, D., Warkentin, M., Pavlou, P. & Rose, G. (2002). "E-government adoption", *Proceedings of the AMCIS 2002*, paper 83, Available: <http://aisel.aisnet.org/amcis>
- Klopping, M. & McKinney, E. (2004). "Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce", *Information Technology, Learning and Performance Journal*, 22 (1), pp. 35-48.
- Lu, Y., Zhou, T. & Wang, B. (2009). "Exploring chinese users' acceptance of instant messaging using the theory of planned behavior, the technology acceptance model, and the flow theory", *Computers in Human Behavior*, 25 (1), pp. 29-39.
- Manstead, A. & Van Eekelen, S. (1998). "Distinguishing between perceived behavioral control and self-efficacy in the domain of academic achievement intentions and behaviors, *Journal of Applied Social Psychology*, 28 (15), pp. 1375-1392.
- Ozkan, S. K. & Irfan, E. (2011). "E-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation", *Government Information Quarterly*, 28 (4), pp. 503-513.
- Stauffacher, G. (2002). "E-government an instrument of public management reform", Second e-government conference, wait chamber of commerce and industry, 22-24 April.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A. & Rose, G. M. (2002). "Encouraging citizen adoption of e-Government by building trust", *Electronic Markets*, 12 (3), pp. 157-162.