



دانشکده علوم اداری و اقتصادی

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

تأثیر عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سوی کاربران با استفاده از مدل

UTAUT

(مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد)

نگارش:

محسن رجب زاده

ارائه شده جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت بازرگانی گرایش تحول

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر محمد لگزیان

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر سعید مرتضوی

آذرماه ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تشکر و سپاس

خدای را سپاس که به من توفیق کسب علم اعطا نمود و یاری فرمود تا تحقیق حاضر را به انجام برسانم. در راستای انجام این تحقیق همواره مورد لطف و عنایت عزیزانی بوده ام که بر خود لازم می دانم مراتب قدردانی خود را نسبت به آنان ابراز نمایم. با خالصانه ترین مراتب تقدیر و تشکر از:

- استادان ارجمند راهنما و مشاور، جناب آقای دکتر محمد لگزیان و جناب آقای دکتر سعید مرتضوی که با نکته سنجی هوشمندانه و شکیبایی در تصحیح اشتباهات و راهنماییهای ارزنده و دلسوزانه خود همواره بنده را مورد لطف و محبت خود قرار داده اند.

- استادان محترم گروه مدیریت دانشگاه فردوسی مشهد که همواره از دریای علم و معرفتشان بهره برده ام.

- مادرم که الهه صبر و محبت است و پدرم که دل دریائیش آموزگار زندگی ام.

- تمامی کارکنان دانشکده اداری و امور اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد که همواره موجبات تسهیل کارها را فراهم نموده اند.

- تمامی دوستان عزیزم که صمیمانه بنده را در انجام پژوهش حاضر یاری نموده اند.

از ایزد منان توفیق روزافزون را برای تمامی این عزیزان و سروران آرزو دارم.

تقدیم به:

همسر مهربانم؛ مونس و بهدم لحظه‌های سخت و شیرین زندگی ام

همو که نگاهش تداوم امید است و کلامش تامل مهربانی

به خاطر همه لحظه‌هایی که از آن او بود اما به هنگام نگرش این رساله از او دریغ کردم

چکیده:

دولت های مدرن امروزی فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی را ابزاری برای ارائه خدمات مناسب تر و موثرتر به شهروندان قرار داده اند و از این طریق اهدافی همچون کسب بهره وری و کارآمدی را جستجو می کنند. بدین ترتیب چنانچه خدمات دولت الکترونیک مورد پذیرش و استفاده قرار نگیرند، اهداف فوق محقق نخواهد شد. به همین دلیل در این راستا هدف اصلی تحقیق حاضر تعیین میزان تاثیر عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک می باشد. به منظور نیل به این هدف از مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری (UTAUT) استفاده گردید. جامعه آماری این تحقیق دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد می باشند که تعداد آنها در سال (۱۳۸۹)، ۱۹۸۹۸ نفر بوده است و حجم نمونه نیز ۳۱۵ نفر در نظر گرفته شد. جهت گردآوری داده های مورد نیاز تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده به عمل آمد. روایی پرسشنامه، با بهره گیری از نظرات اساتید راهنما، مشاور و برخی از صاحب نظران، مورد بررسی قرار گرفت. برای بدست آوردن پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۸۲۴ به دست آمد؛ لذا پایایی پرسشنامه نیز مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و با به کار گیری روش های آماری همچون تحلیل رگرسیون چندگانه، رگرسیون لجستیک و ضریب همبستگی استفاده شده است. یافته های تحقیق تاثیر متغیرهای انتظار عملکرد، انتظار تلاش و نفوذ همتایان بر روی قصد رفتاری دانشجویان را تأیید نمود. این یافته ها همچنین نشان داد که متغیرهای شرایط تسهیل گر و قصد رفتاری تاثیر معناداری بر روی رفتار استفاده کاربران دارند. با این وجود تاثیرات متغیرهای تعدیل گر در این مطالعه چندان قابل توجه نبود.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیک، پذیرش فناوری اطلاعات، مدل UTAUT، قصد رفتاری.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: مقدمه و کلیات طرح تحقیق

۱-۱-۱- مقدمه.....	۱
۱-۲-۱- شرح و بیان مسأله‌ی تحقیق.....	۲
۱-۳-۱- ضرورت انجام تحقیق.....	۳
۱-۴-۱- فرضیه‌های تحقیق.....	۵
۱-۵-۱- اهداف تحقیق.....	۶
۱-۶-۱- قلمرو تحقیق.....	۶
۱-۶-۱-۱- قلمرو زمانی تحقیق.....	۶
۱-۶-۱-۱- قلمرو مکانی تحقیق.....	۷
۱-۹-۱- تعاریف واژه‌های تخصصی و اصطلاحات عملیاتی.....	۷

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

۱-۲-۱- دولت الکترونیک.....	۸
۱-۲-۱-۱- تاریخچه دولت الکترونیک.....	۸
۱-۲-۱-۲- تعریف دولت الکترونیک.....	۹
۱-۲-۳-۱- مزایای دولت الکترونیک.....	۱۱
۱-۲-۴-۱- ابعاد دولت الکترونیک.....	۱۲
۱-۲-۵-۱- مدل‌های توسعه دولت الکترونیک.....	۱۴
۱-۲-۶-۱- وضعیت دولت الکترونیک در ایران.....	۱۶
۱-۲-۲-۲- تئوری‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری.....	۱۷
۱-۲-۲-۱- تئوری عمل منطقی.....	۱۸

۱۹	۲-۲-۱-۱- محدودیت های تئوری عمل منطقی
۲۰	۲-۱-۲- تئوری رفتار برنامه ریزی شده
۲۲	۲-۲-۱- محدودیت های تئوری رفتار برنامه ریزی شده
۲۳	۲-۲-۳- تئوری تجزیه رفتار برنامه ریزی شده
۲۵	۲-۲-۴- مدل پذیرش فناوری
۲۷	۲-۲-۴-۱- محدودیت های مدل پذیرش فناوری
۲۸	۲-۲-۵- مدل ثانویه پذیرش فناوری
۳۰	۲-۲-۶- تئوری اشاعه نوآوری
۳۲	۲-۲-۶-۱- محدودیت های تئوری اشاعه نوآوری
۳۳	۲-۲-۷- مدل بکارگیری کامپیوترهای شخصی
۳۶	۲-۲-۸- مدل انگیزشی
۳۸	۲-۲-۹- تئوری شناخت اجتماعی
۴۰	۲-۲-۱۰- تئوری یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری
۴۷	۲-۳-۳- سابقه تحقیقات و مطالعات انجام شده
۴۷	۲-۳-۱- مطالعات داخلی
۵۰	۲-۳-۲- مطالعات خارجی

فصل سوم: روش تحقیق

۵۴	۳-۱- انواع روش تحقیق
۵۵	۳-۲- جامعه، نمونه و روش نمونه گیری
۵۵	۳-۲-۱- جامعه
۵۵	۳-۲-۲- روش نمونه گیری
۵۷	۳-۲-۳- حجم نمونه

۵۸	۳-۳- ابزار تحقیق.....
۶۰	۳-۴- روایی و پایایی پرسشنامه.....
۶۰	۳-۴-۱- روایی (اعتبار).....
۶۰	۳-۴-۲- پایایی (اعتماد).....
۶۱	۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۶۳	۴-۱- سیمای آزمودنی ها.....
۶۳	۴-۱-۱- سن.....
۶۳	۴-۱-۲- جنسیت.....
۶۴	۴-۱-۳- رشته تحصیلی.....
۶۴	۴-۱-۴- مقطع تحصیلی.....
۶۵	۴-۱-۵- مهارت در زمینه کار با اینترنت.....
۶۵	۴-۱-۶- استفاده از خدمات الکترونیک.....
۶۶	۴-۱-۷- میانگین استفاده از خدمات الکترونیک.....
۶۶	۴-۱-۸- سابقه استفاده از خدمات الکترونیک.....
۶۷	۴-۲- آمار استنباطی.....
۶۷	۴-۲-۱- بررسی فرضیه اول.....
۶۹	۴-۲-۲- بررسی فرضیه دوم.....
۷۰	۴-۲-۳- بررسی فرضیه سوم.....
۷۲	۴-۲-۴- بررسی فرضیه چهارم.....
۷۳	۴-۲-۵- بررسی فرضیه پنجم.....
۷۵	۴-۲-۶- بررسی فرضیه ششم.....

۷۷	۴-۲-۷- بررسی فرضیه هفتم.....
۷۸	۴-۲-۸- بررسی فرضیه هشتم.....
۸۰	۴-۲-۹- بررسی فرضیه نهم.....
۸۱	۴-۳- مدل رگرسیون نهایی.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و بحث

۸۴	۵-۱- مرور کلی.....
۸۵	۵-۲- بحث و نتیجه گیری.....
۹۰	۵-۳- نتیجه گیری نهایی.....
۹۰	۵-۴- پیشنهادات تحقیق.....
۹۱	۵-۴-۱- پیشنهادات کاربردی.....
۹۳	۵-۴-۲- پیشنهادات پژوهشی.....
۹۴	۵-۶- محدودیت‌های تحقیق.....

منابع و مآخذ

۹۵	الف) منابع فارسی.....
۹۸	ب) منابع لاتین.....

فهرست اشکال و نمودارها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲: تئوری عمل منطقی.....	۱۹
شکل ۲-۲: تئوری رفتار برنامه ریزی شده.....	۲۱
شکل ۳-۲: تئوری تجزیه رفتار برنامه ریزی شده.....	۲۴
شکل ۴-۲: مدل پذیرش فناوری.....	۲۷
شکل ۵-۲: مدل ثانویه پذیرش فناوری.....	۲۸
شکل ۶-۲: تئوری اشاعه نوآوری.....	۳۲
شکل ۷-۲: مدل رفتار تریاندیس.....	۳۳
شکل ۸-۲: مدل بکارگیری کامپیوترهای شخصی.....	۳۴
شکل ۹-۲: عوامل موثر بر استفاده از کامپیوتر.....	۳۵
شکل ۱۰-۲: مدل انگیزشی.....	۳۸
شکل ۱۱-۲: مجموعه سه تایی بندورا.....	۳۸
شکل ۱۲-۲: تئوری شناخت اجتماعی.....	۴۰
شکل ۱۳-۲: تئوری یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری.....	۴۲
شکل ۱۴-۲: مدل مفهومی تحقیق.....	۴۷
نمودار ۱-۳: سهم هر دانشکده از جامعه آماری تحقیق.....	۵۷

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲: مقایسه مدل های مراحل تکاملی دولت الکترونیک.....	۱۵
جدول ۱-۳: فرمول کوکران.....	۵۸
جدول ۱-۴: توصیف سن آزمودنی ها.....	۶۳
جدول ۲-۴: توصیف جنسیت آزمودنی ها.....	۶۴
جدول ۳-۴: توصیف آزمودنی های بر حسب گروه های آموزشی اصلی.....	۶۴
جدول ۴-۴: توصیف آزمودنی های بر حسب مقاطع تحصیلی.....	۶۵
جدول ۵-۴: توصیف آزمودنی های بر حسب مهارت استفاده از اینترنت.....	۶۵
جدول ۶-۴: استفاده یا عدم استفاده از خدمات الکترونیک.....	۶۵
جدول ۷-۴: میانگین استفاده از خدمات.....	۶۶
جدول ۸-۴: سابقه استفاده از خدمات.....	۶۶
جدول ۹-۴: همبستگی آماری بین دو متغیر انتظار عملکرد و قصد رفتاری کاربران.....	۶۷
جدول ۱۰-۴: تحلیل واریانس بین دو متغیر انتظار عملکرد و قصد رفتاری کاربران.....	۶۸
جدول ۱۱-۴: ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر انتظار عملکرد و قصد رفتاری.....	۶۸
جدول ۱۲-۴: تحلیل واریانس بین متغیرهای انتظار عملکرد، متغیرهای تعدیل گر و قصد رفتاری.....	۶۹
جدول ۱۳-۴: ضرایب رگرسیونی بین متغیرهای انتظار عملکرد، متغیرهای تعدیل گر و قصد رفتاری.....	۷۰
جدول ۱۴-۴: همبستگی آماری بین دو متغیر انتظار تلاش و قصد رفتاری کاربران.....	۷۱
جدول ۱۵-۴: تحلیل واریانس بین دو متغیر انتظار عملکرد و قصد رفتاری کاربران.....	۷۱
جدول ۱۶-۴: ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر انتظار تلاش و قصد رفتاری کاربران.....	۷۲
جدول ۱۷-۴: تحلیل واریانس بین متغیرهای انتظار تلاش، متغیرهای تعدیل گر و قصد رفتاری.....	۷۳
جدول ۱۸-۴: جدول ضرایب رگرسیونی متغیرهای انتظار تلاش، متغیرهای تعدیل گر و قصد رفتاری.....	۷۳

- جدول ۴-۱۹: همبستگی آماری بین دو متغیر انتظار تلاش و قصد رفتاری کاربران..... ۷۴
- جدول ۴-۲۰: تحلیل واریانس بین دو متغیر نفوذ همتایان و قصد رفتاری کاربران..... ۷۵
- جدول ۴-۲۱: ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر نفوذ همتایان و قصد رفتاری کاربران..... ۷۵
- جدول ۴-۲۲: تحلیل واریانس بین متغیرهای نفوذ همتایان، جنسیت و قصد رفتاری..... ۷۶
- جدول ۴-۲۳: ضرایب رگرسیونی بین متغیرهای نفوذ همتایان، جنسیت و قصد رفتاری..... ۷۶
- جدول ۴-۲۴: تحلیل واریانس بین دو متغیر شرایط تسهیل گر و رفتار استفاده..... ۷۷
- جدول ۴-۲۵: ضرایب رگرسیون لجستیک بین دو متغیر شرایط تسهیل گر و رفتار استفاده کاربران..... ۷۸
- جدول ۴-۲۶: تحلیل واریانس بین متغیرهای شرایط تسهیل گر، متغیرهای تعدیل گر و رفتار استفاده..... ۷۹
- جدول ۴-۲۷: ضرایب رگرسیون لجستیک شرایط تسهیل گر، متغیرهای تعدیل گر و رفتار استفاده..... ۷۹
- جدول ۴-۲۸: تحلیل واریانس بین دو متغیر شرایط قصد رفتاری و رفتار استفاده..... ۸۰
- جدول ۴-۲۹: ضرایب رگرسیون لجستیک بین دو متغیر قصد رفتاری و رفتار استفاده کاربران..... ۸۱
- جدول ۴-۳۰: تحلیل واریانس انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ همتایان و قصد رفتاری کاربران..... ۸۲
- جدول ۴-۳۱: ضرایب رگرسیونی انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ همتایان و قصد رفتاری کاربران..... ۸۲
- جدول ۴-۳۲: تحلیل واریانس متغیرهای شرایط تسهیل گر، قصد رفتاری کاربران و رفتار استفاده..... ۸۳
- جدول ۴-۳۳: ضرایب رگرسیون لجستیک شرایط تسهیل گر، قصد رفتاری و رفتار استفاده کاربران..... ۸۳
- جدول ۵-۱: نتایج نهایی تحقیق..... ۸۵

فهرست پیوست‌ها

صفحه	عنوان
۱۰۶	پیوست ۱: پرسشنامه تحقیق.....
۱۰۹	پیوست ۲: مقادیر آلفای کرونباخ.....
۱۱۱	پیوست ۳: جداول خروجی SPSS.....
۱۱۷	پیوست ۴: نمودار بافت نگار متغیرهای جمعیت شناختی.....

کلیات تحقیق

فصل اول

فصل اول: مقدمه و کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

رشد فناوری ها به ویژه فناوری اطلاعات و گسترش روز افزون آن در سطح جوامع بشری تغییرات بسیار گسترده ای را در ابعاد مختلف زندگی انسان ها پدید آورده است. امروزه این فناوری ها در پدیده های گوناگون از جمله دولت و موسسات دولتی تاثیرات شگرفی بر جای گذاشته است، بگونه ای که در حال حاضر با درک ضرورت برپایی دولت الکترونیک، ارائه خدمات الکترونیکی به طور جدی در دستور کار دولت ها قرار گرفته است. از همین رو یکی از مفاهیمی که در دهه های اخیر به گونه ای بسیار گسترده مورد بررسی قرار گرفته است مفهوم دولت الکترونیک می باشد. اما باید توجه داشت، همانند سایر مفاهیم جدید سازمانی یا تکنولوژیکی، توسعه دولت الکترونیک در یک کشور ممکن است چالشهایی را برای دولت و شهروندان به وجود آورد (سیفرت و پیترسون^۱، ۲۰۰۲؛ زکریا و ایرانی^۲، ۲۰۰۵)، به همین دلیل همزمان با پیدایش این مفهوم، مطالعات متعددی به بررسی مشکلات فراروی پیاده سازی دولت الکترونیک در کشورهای مختلف، پرداخته اند. در اکثر کشورهای در حال توسعه که پیاده سازی دولت الکترونیک در مراحل اولیه توسعه و بلوغ خود می باشد، مشکلاتی در ارتباط با توسعه و استقرار و بویژه پذیرش و همه گیر شدن خدمات الکترونیک احساس می شود و پذیرش فناوری اطلاعات (IT) توسط کاربران یکی از مهمترین چالشهایی است که کشورهای مختلف برای اجرای هر گونه پروژه فناوری اطلاعات با آن دست به گریبانند. بنابراین می توان بیان داشت موفقیت دولت الکترونیک تنها وابسته به حمایت و پشتیبانی دولت نبوده و تمایلات کاربران به پذیرش خدمات دولت الکترونیک را نیز در بر می گیرد (کارت و بلانگر^۳، ۲۰۰۴). پذیرش خدمات سازمانهای دولتی از سوی کاربران و تمایل آنها به استفاده از هر یک از این خدمات ارتباط مستقیم با ادراک آنها از ویژگی های خدمت مورد نظر دارد. بر این اساس به دلیل اهمیت رفتار

¹-Seifert & Petersen

²-Zakareya & Irani

³-Carter & Belanger

کاربران نسبت به پذیرش و یا عدم پذیرش خدمات دولت الکترونیک، بررسی و شناخت عوامل اثر گذار بر پذیرش اینگونه خدمات می تواند به ارتقای تعاملات بین کاربران و سازمان های دولتی منجر شده و شرایط را برای پیاده سازی هر چه موفق تر دولت الکترونیک فراهم سازد.

۱-۲ شرح و بیان مساله ی تحقیق

استقرار دولت الکترونیک فرآیندی است که از نظر مالی و سیاسی در برگیرنده هزینه است و گام های اجرایی آن باید با دقت طی شود. این هزینه ها بسیار مهم می باشند، چرا که اگر طرح دولت الکترونیک به شیوه صحیحی اجرا نشود، منابع هدر می رود و دولت الکترونیک نمی تواند انتظارات مشتریان و شهروندان را در زمینه ارائه خدمات مفید برآورده کند که این خود موجب افزایش دلسردی عموم مردم نسبت به دولت می شود. این مساله به ویژه در کشورهای در حال توسعه که از نظر امکانات مالی و منابع دیگر در تنگنا هستند نیازمند توجه است (مرتضوی، ۱۳۸۴). پدیده دولت الکترونیک و به طور کلی ایده به کارگیری فناوری اطلاعات تحت تاثیر جنبه های گوناگونی قرار دارد، عوامل انسانی از قبیل، نگرش کاربران، انتقادات آزادانه آنها، و به ویژه پذیرش و یا عدم پذیرش این فناوری ها از سوی آنها، همگی از جمله عواملی هستند که این پدیده را متأثر از خود می کنند (گارسیا، ۲۰۰۵؛ ماهلر و ریگان، ۲۰۰۲). نگرش کاربران نسبت به پذیرش فناوری اطلاعات اثر کلیدی بر موفقیت آن دارد. بر همین اساس پژوهشگران رشته فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی برای مدتهای طولانی علاقه مند به تحقیق در زمینه نظریه ها و مدل هایی بوده اند که قادر به پیش بینی و تشریح رفتار کاربران در رابطه با پذیرش یا عدم پذیرش فناوری اطلاعات می باشند (ونکاتش و همکاران ۲۰۰۳). بنابراین چنین به نظر می رسد پیش از هر چیز تصمیم گیرندگان دولتی، نیازمند درک صحیح از عواملی هستند که کاربران را ترغیب می نماید تا به جای مراجعه به روش های سنتی ارائه خدمات از خدمات الکترونیک استفاده نمایند. با توجه به مقدمه ذکر شده مساله اساسی که این پژوهش در صدد پاسخگویی به آن است عبارت است از مطالعه و بررسی شدت تاثیر عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سوی کاربران.

۳-۱ ضرورت انجام تحقیق

امروزه تقریباً همه کشورهای دنیا، از فقیرترین تا پیشرفته ترین آنها، تا حدودی از دولت الکترونیک بهره گرفته اند (داویدراجو^۴، ۲۰۰۴). پیاده سازی دولت الکترونیک می تواند نتایج مهمی از قبیل بهبود اثر بخشی، دسترسی گسترده تر به خدمات، مسئولیت پذیری بیشتر، شفافیت و توانمند سازی شهروندان (لام^۵، ۲۰۰۵؛ تونگ و ریک^۶، ۲۰۰۵)، کاهش هزینه و زمان ارائه خدمات (بها تنگار^۷، ۲۰۰۰؛ گیلبرت^۸ و همکاران، ۲۰۰۴)، و همچنین مزایای استراتژیک از قبیل بهبود تصمیم گیری از طریق اطلاعات ساده تر و موثرتر، ارتقای تسهیم دانش و یادگیری سازمانی، بهبود تعاملات با شهروندان، سایر سازمانهای دولتی و بخش صنعت و تجارت، بکارگیری نیروهای اهرمی بازار برای ایجاد روابط بهتر بین دولت و بخش خصوصی، و توانایی گسترده تر به منظور تحت تاثیر قرار دادن مدیریت تغییر سازمانی (گران و چاو^۹، ۲۰۰۵؛ تونگ و ریک، ۲۰۰۵؛ ژانگ^{۱۰} و همکاران ۲۰۰۵) را به همراه داشته باشد. بنابراین از یک منظر کلی دولت الکترونیک همه عوامل کلیدی حاکمیت از قبیل ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان، بهبود تعامل با بخش تجارت و صنعت، توانمند سازی کارمندان و شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات، و همچنین مدیریت اثربخش تر را در بر می گیرد (گوپتا^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۸). به همین دلیل است که امروزه بیشتر دولت ها در تلاشند تا به نوعی دولت الکترونیک را در کشور خود پیاده سازی نمایند، به ویژه کشورهای در حال توسعه که دولت الکترونیک را فرصتی برای کاهش فاصله اقتصادی خود با کشورهای پیشرفته، یافته اند. اما علیرغم محبوبیت روز افزون دولت الکترونیک متأسفانه، نرخ موفقیت اجرای دولت الکترونیک بسیار پایین گزارش شده است. مطالعات صورت گرفته در دانشگاه منچستر انگلستان حاکی از این نکته است که تنها ۱۵٪ از پروژه های دولت الکترونیک توانسته اند به اهداف تعیین شده خود دست یابند (هیکس^{۱۲}،

⁴-Davidrajuh

⁵-Lam

⁶-Tung & Rieck

⁷-Bhatnagar

⁸-Gilbert

⁹-Grant & Chau

¹⁰-Zhang

¹¹-Gupta

¹²-Heeks

(۲۰۰۸). دلیل این موضوع این است که اجرای دولت الکترونیک چالشهای متعددی در زمینه های مختلف از قبیل منابع مالی، نیازهای زیرساختی، ارائه اطلاعات یکپارچه، و الزامات قانونی به همراه دارد. با این وجود جنبه ناشناخته دولت الکترونیک مربوط به هزینه های گزاف و یا بحث یکپارچگی نیست؛ بلکه در ارتباط با نرخ پایین پذیرش آن است (قازیری^{۱۳}، ۲۰۰۳). فناوری های اطلاعات با شایستگی ها و قابلیت های تکنیکی که دارند اگر مورد استفاده قرار نگیرند، نمی توانند موثر باشند. به همین دلیل پذیرش افراد از فناوری های اطلاعات، توجهات بسیاری را به خود جلب کرده است (چانگ^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۷). درک اینکه چرا افراد فناوری های جدید را می پذیرند یا نمی پذیرند، یکی از بزرگترین چالشهای پیش رو می باشد (دیویس^{۱۵} و همکاران، ۱۹۸۹). بنابراین مهم است عواملی که ممکن است نیت کاربران برای استفاده از خدمات الکترونیکی دولت را تحت تاثیر قرار دهند شناسایی و درک شوند.

پذیرش خدمات دولت الکترونیک توسط کاربران معیاری برای سنجش میزان استفاده از این خدمات است. اگرچه ارائه خدمات سریعتر، با کیفیت تر و در دسترس تر به کاربران، هدف اولیه اکثر دولت های الکترونیک است، اما تا کنون مطالعات اندکی در زمینه احتمال استفاده کاربران از خدمات دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه وجود دارد (الشیشی^{۱۶}، ۲۰۰۵)، و به همین دلیل است که همچنان نیاز به مطالعه و بررسی بیشتر در زمینه نرخ پذیرش خدمات الکترونیکی احساس می شود (دیویدی^{۱۷} و همکاران، ۲۰۰۶؛ کارتر و ویراکودی^{۱۸}، ۲۰۰۸). بنابراین می توان بیان داشت، عامل اصلی تعیین کننده موفقیت خدمات الکترونیکی که از سوی دولت به کاربران ارائه می شود استفاده از این خدمات است. پس درک اینکه چرا افراد تصمیم می گیرند از فناوری استفاده نمایند برای سیاستگذاران دولتی از اهمیت قابل توجهی برخوردار است (پیکارانین^{۱۹} و همکاران، ۲۰۰۴).

¹³-Ghaziri

¹⁴-Chang et al

¹⁵-Davis

¹⁶-Al-Shihi

¹⁷-Dwivedi

¹⁸-Carter & Weerakkody

¹⁹-Pikkarainen

به دلیل اهمیت پذیرش و یا عدم پذیرش فناوری از سوی کاربران، پژوهشگران گوناگون اقدام به بسط و توسعه مدل‌ها و تئوری‌های متنوعی در زمینه پذیرش فناوری نموده‌اند که در این میان تئوری یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری^{۲۰}، بینش مفیدی برای درک نیت و قصد افراد از استفاده از خدمات دولت الکترونیک فراهم می‌آورد (دادایان و فرو^{۲۱}، ۲۰۰۵) و (هانگ^{۲۲} و همکاران، ۲۰۰۲). مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری به تعیین قصد رفتاری افراد برای استفاده از فناوری پرداخته و آن را با استفاده از عوامل انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌گر تعیین می‌کند (ونکاتش^{۲۳} و همکاران، ۲۰۰۳؛ ۲۰۰۸).

۴-۱ فرضیه‌های تحقیق

با توجه به مساله اصلی تحقیق پژوهش حاضر ۹ فرضیه را به شرح زیر در بر گرفت:

فرضیه اول: انتظار عملکرد تاثیر معناداری بر قصد رفتاری کاربران در استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.

فرضیه دوم: جنسیت، رشته تحصیلی و تجربه استفاده از اینترنت، تاثیر انتظار عملکرد بر قصد رفتاری کاربران را تعدیل می‌کنند.

فرضیه سوم: انتظار تلاش تاثیر معناداری بر قصد رفتاری کاربران در استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.

فرضیه چهارم: جنسیت، رشته تحصیلی و تجربه استفاده از اینترنت، تاثیر انتظار تلاش بر قصد رفتاری کاربران را تعدیل می‌کنند.

فرضیه پنجم: نفوذ همتایان تاثیر معناداری بر قصد رفتاری کاربران در استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.

فرضیه ششم: جنسیت تاثیر نفوذ همتایان بر قصد رفتاری کاربران را تعدیل می‌کند.

²⁰-Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

²¹-Dadayan & Ferro

²²-Huang

²³-Venkatesh

فرضیه هفتم: شرایط تسهیل گر تاثیر معناداری بر رفتار استفاده کاربر دارد.

فرضیه هشتم: نوع رشته تحصیلی و تجربه استفاده از اینترنت، تاثیر شرایط تسهیل گر بر رفتار استفاده کاربران را تعدیل می کنند.

فرضیه نهم: متغیر قصد رفتاری تاثیر معناداری بر رفتار استفاده دارد.

۱-۵ اهداف تحقیق

بدون شک هر پژوهشی به منظور دست یابی به اهدافی صورت می پذیرد، که این اهداف انگیزه محقق را برای انجام پژوهش مورد نظر شکل می دهد، در این پژوهش مهمترین اهداف عبارتند از:

هدف اصلی: تعیین میزان تاثیر عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه کاربران.

اهداف فرعی:

- تعیین میزان تاثیر انتظار عملکرد بر قصد رفتاری کاربران در استفاده از خدمات دولت الکترونیک.
- تعیین میزان تاثیر انتظار تلاش بر قصد رفتاری کاربران در استفاده از خدمات دولت الکترونیک.
- تعیین میزان تاثیر نفوذ همتایان بر قصد رفتاری کاربران در استفاده از خدمات دولت الکترونیک.
- تعیین میزان تاثیر شرایط تسهیل گر بر رفتار استفاده کاربران.
- تعیین میزان تاثیر قصد رفتاری بر رفتار استفاده کاربران.
- تعیین نقش تعدیل گر متغیرهای جنسیت، تجربه استفاده از اینترنت و رشته تحصیلی در مدل.

۱-۶ قلمروی تحقیق

۱-۶-۱ قلمروی زمانی تحقیق

بازه زمانی انجام این پژوهش، نیمه اول سال ۱۳۹۰ می باشد.