

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور واحد تهران مرکز

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

گرایش منابع انسانی

عنوان :

بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی شهروندان استانهای گیلان و  
مازندان

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر رضا رسولی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر محمدعلی سرلک

نگارنده:

زهرا زبردست

بهار ۱۳۸۹

تقدیم به همه قلبهای عاشق محبت و پویای حقیقت

تشکر و قدردانی

با تشکر فراوان از استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر رضا رسولی و تشکر ویژه از همسرم آقای مهندس علی ساجدی که مرا در انجام این پایان‌نامه یاری رساندند.

روح پدرم شاد که فرمود به استاد      فرزند مرا عشق بیاموز و دگر هیچ

## چکیده

امروزه تغییرات سریع و همه جانبه جوامع و سازمانها، آنها را دستخوش تحولاتی نموده است. یکی از این تحولات، مطرح شدن فناوری اطلاعات و بدنبال آن دولت الکترونیک است. مهمترین چالشی که اجرای دولت الکترونیک با آن مواجه است، پذیرش آن از سوی شهروندان می باشد. هدف اصلی این تحقیق، بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک است. با توجه به تنوع و گستردگی عوامل شناسایی شده در یک مطالعه جامع به بررسی تعداد قابل توجهی از این عوامل (سطح دانش و آگاهی، دسترسی به اینترنت، اعتماد، سودمندی درک شده، سهولت استفاده درک شده، ارتباط موجود در وب سایتها، قابلیت اطمینان، خدمات شخصی ارائه شده در وب سایتها و ویژگیهای دموگرافیک شهروندان نظیر سن، جنسیت و تحصیلات) پرداخته شد.

جهت گیری این پژوهش توصیفی است و رویکرد آن استقرائی است. جامعه آماری پژوهش، شهروندان دو استان مازندران و گیلان شامل (عابرین خیابانها، کارکنان ادارات دولتی، منازل و دانشجویان دانشگاهها) می باشند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه است. تحلیل نتایج حاصل از داده ها با استفاده از نرم افزار Spss 17 و Lisrel 8.5 از نوع تحلیل مسیر است. مطابق نتایج حاصل از این تحقیق از میان عوامل بررسی شده سطح دانش و آگاهی، قابلیت اطمینان وب سایتها، دسترسی به اینترنت، تحصیلات، سن، سهولت استفاده درک شده، سودمندی درک شده، جنسیت، ارتباط وب سایتها، ارائه خدمات شخصی و اعتماد (به ترتیب) بر پذیرش دولت الکترونیک تأثیر گذارند.

با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش اگر میزان دانش و آگاهی شهروندان، قابلیت اطمینان سرویسها و زیرساختهای دولت الکترونیک و همچون دسترسی به اینترنت (به عنوان مهمترین عوامل تأثیر گذار) بیشتر شود، پذیرش دولت الکترونیک بالاتر خواهد رفت. امید آن می رود که دولت و سازمانها بر اساس نتایج به دست آمده از این پژوهش در جهت پیاده سازی موفق دولت الکترونیک و پذیرش آن توسط شهروندان، اقدامات لازم را انجام دهند تا با بکارگیری هرچه بیشتر خدمات دولت الکترونیک، شهروندان از مزایای آن بهرمنند شوند.

## واژگان کلیدی

دولت الکترونیک، پذیرش شهروندان، برداشت شهروندان، مدل پذیرش فناوری، فناوری اطلاعات و ارتباطات

فصل اول: (کلیات تحقیق)

۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- بیان مسئله	۲
۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق	۵
۱-۴- اهداف تحقیق	۶
۱-۵- سؤالات تحقیق	۶
۱-۶- فرضیه های تحقیق	۷
۱-۷- کاربرد نتایج و مخاطبان تحقیق	۸
۱-۸- نوع و روش انجام تحقیق	۸
۱-۹- تعریف مفاهیم	۹

فصل دوم: (مبانی نظری تحقیق)

۱-۲- مقدمه	۱۱
۲-۲- تعریف دولت الکترونیک	۱۲
۳-۲- اهداف دولت الکترونیک	۱۳
۴-۲- تاریخچه دولت الکترونیک	۱۴
۵-۲- دولت الکترونیک در ایران	۱۵

- ۶-۲- مزایای دولت الکترونیک ..... ۱۷
- ۷-۲- کارکردهای دولت الکترونیک ..... ۱۸
- ۸-۲- تحقق دولت الکترونیک ..... ۲۰
- ۹-۲- ارزیابی وضعیت دولت الکترونیک در کشورها ..... ۲۳
- ۱۰-۲- مشکلات پیاده سازی دولت الکترونیک ..... ۲۶
- ۱۱-۲- راهکارهای دولت الکترونیک ..... ۲۸
- ۱۲-۲- بررسی تحقیقات انجام شده در زمینه پذیرش دولت الکترونیک ..... ۲۸
- ۱-۱۲-۲- بررسی توسعه دولت الکترونیک بین دو کشور انگلیس و آمریکا ..... ۲۹
- ۲-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در ۳ کشور آفریقا (اوگاندا، کنیا و تانزانیا) ..... ۳۲
- ۳-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در قبرس ..... ۳۳
- ۴-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در تایلند ..... ۳۴
- ۵-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در رومانی ..... ۳۴
- ۶-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در ماکائو ..... ۳۵
- ۷-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در دانشگاه تحقیقاتی ساترسترن آمریکا ..... ۳۵
- ۸-۱۲-۲- بررسی توسعه دولت الکترونیک بین دو کشور اندونزی و تایلند ..... ۳۶
- ۹-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در ویرجینیا آمریکا ..... ۳۸
- ۱۰-۱۲-۲- بررسی عملکرد دولت الکترونیک از طریق داده های جمع آوری شده از کشورهای مختلف جهان ..... ۳۸
- ۱۱-۱۲-۲- پذیرش دولت الکترونیک در میان کشورهای عربی ..... ۳۹

- ۳۹ ..... ۱۲-۱۲-۲ پذیرش دولت الکترونیک در دانشجویان مدیریت اجرایی و حسابداری
- ۴۰ ..... ۱۳-۲ مدلهای مربوط به پذیرش فناوری
- ۴۲ ..... ۱-۱۳-۲ مفاهیم مدل پذیرش فناوری
- ۴۵ ..... ۲-۱۳-۲ ارائه مدل پذیرش فناوری
- ۴۶ ..... ۱۴-۲ عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک
- ۴۸ ..... ۱-۱۴-۲ دانش و آگاهی
- ۴۹ ..... ۲-۱۴-۲ حفظ امنیت، ریسک درک شده و حریم شخصی
- ۵۱ ..... ۳-۱۴-۲ اعتماد
- ۵۲ ..... ۴-۱۴-۲ سودمند درک شده
- ۵۳ ..... ۵-۱۴-۲ ویژگیهای دموگرافیک
- ۵۴ ..... ۶-۱۴-۲ ویژگیهای سیستم و وب
- ۵۴ ..... ۷-۱۴-۲ ارتباط در وب سایتهای دولتی
- ۵۵ ..... ۸-۱۴-۲ قابلیت اطمینان
- ۵۵ ..... ۹-۱۴-۲ سهولت استفاده درک شده
- ۵۶ ..... ۱۰-۱۴-۲ سطح خدمات شخصی ارائه شده در وب
- ۵۶ ..... ۱۱-۱۴-۲ دسترسی به اینترنت
- ۵۷ ..... ۱۲-۱۴-۲ عدم اضطراب رایانه ای



- ۱۴-۱۴-۲ - قابلیت پشتیبانی از کاربران ..... ۵۸
- ۱۴-۱۵-۲ - هنجارهای ذهنی ..... ۵۸
- ۱۴-۱۶-۲ - نوآوری فردی و خوداتکایی ..... ۵۹
- ۱۴-۱۷-۲ - تجربه قبلی ..... ۵۹
- ۱۴-۱۸-۲ - سازگاری ..... ۶۰
- ۱۴-۱۹-۲ - مزیت نسبی ..... ۶۰
- ۱۵-۲ - خلاصه‌ای از پژوهش‌های انجام شده ..... ۶۱
- ۱۶-۲ - نتیجه‌گیری ..... ۷۲

### فصل سوم: (روش انجام تحقیق)

- ۳-۱-۱ - مقدمه ..... ۷۴
- ۳-۲-۲ - روش تحقیق ..... ۷۵
- ۳-۳-۳ - قلمرو تحقیق ..... ۷۶
- ۳-۴-۳ - جامعه آماری و نمونه آماری ..... ۷۶
- ۳-۵-۳ - متغیرها ..... ۸۰
- ۳-۶-۳ - روش و ابزار گردآوری اطلاعات ..... ۵۸
- ۳-۷-۳ - روایی و پایایی ..... ۸۶
- ۳-۷-۱ - روایی ابزار اندازه‌گیری ..... ۸۶

- ۳-۷-۲- پایایی ابزار اندازه گیری ..... ۸۶
- ۳-۹- روشهای آماری مورد استفاده..... ۹۰
- ۳-۹-۱- مدل لیزرل ..... ۹۰
- ۳-۹-۱-۱- اصول مهم و اساسی اجرای مدل یابی معادلات ساختاری ..... ۹۳

### فصل چهارم: (تجزیه و تحلیل یافته‌ها)

- ۴-۱- مقدمه ..... ۹۶
- ۴-۲- تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی ..... ۹۷
- ۴-۲-۱- تحلیل توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی ..... ۹۷
- ۴-۲-۱-۱- شهرستان ..... ۹۷
- ۴-۲-۱-۲- شهر ..... ۹۸
- ۴-۲-۱-۳- وضعیت سنی پاسخگویان ..... ۱۰۰
- ۴-۲-۱-۴- محل آمارگیری ..... ۱۰۱
- ۴-۲-۱-۵- جنسیت ..... ۱۰۲
- ۴-۲-۱-۶- میزان تحصیلات ..... ۱۰۳
- ۴-۲-۲- تحلیل توصیفی سوالات پرسشنامه ..... ۱۰۴
- ۴-۲-۲-۱- تحلیل توصیفی بعد سطح دانش و آگاهی ..... ۱۰۵
- ۴-۲-۲-۲- تحلیل توصیفی بعد پذیرش دولت الکترونیک ..... ۱۰۸
- ۴-۲-۲-۳- تحلیل توصیفی بعد دسترسی به اینترنت ..... ۱۱۱
- ۴-۲-۲-۴- تحلیل توصیفی بعد درک اعتماد ..... ۱۱۴

- ۱۱۵ ..... ۴-۲-۵- تحلیل توصیفی بعد سودمندی درک شده
- ۱۱۷ ..... ۴-۲-۶- تحلیل توصیفی بعد ارتباطات وبسایتهای دولتی
- ۱۱۹ ..... ۴-۲-۷- تحلیل توصیفی بعد قابلیت اطمینان وبسایتهای دولتی
- ۱۲۱ ..... ۴-۲-۸- تحلیل توصیفی بعد سهولت استفاده از خدمات دولت الکترونیک
- ۱۲۳ ..... ۴-۲-۹- تحلیل توصیفی بعد سطح خدمات شخصی ارائه شده در وب
- ۱۲۴ ..... ۴-۳- تحلیل داده ها با استفاده از آمار استنباطی
- ۱۲۴ ..... ۴-۳-۱- بررسی نرمال بودن متغیرهای مدل تحلیل مسیر
- ۱۲۴ ..... ۴-۳-۱- تحلیل گرافیکی نرمال بودن
- ۱۲۵ ..... ۴-۳-۲- بررسی فرض خطی بودن رابطه میان متغیرها وهمگنی واریانس ها
- ۱۲۸ ..... ۴-۵- تحلیل مسیر مدل پذیرش دولت الکترونیک
- ۱۲۸ ..... ۴-۵-۱- بررسی تأثیر مستقیم متغیرها بر پذیرش
- ۱۳۱ ..... ۴-۵-۲- بررسی تأثیر غیر مستقیم متغیرها بر پذیرش
- ۱۳۴ ..... ۴-۵-۳- بررسی تأثیر کل متغیرها بر پذیرش
- ۱۳۷ ..... ۴-۶- ارزیابی برازش کل مدل

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱۴۰ ..... ۵-۱- مقدمه
- ۱۴۰ ..... ۵-۲- خلاصه فصلهای پیشین
- ۱۴۰ ..... ۵-۳- نتایج حاصل از فرضیه های تحقیق

۱۴۰	..... ۱-۳-۵ فرضیه اول
۱۴۲	..... ۲-۳-۵ فرضیه دوم
۱۴۳	..... ۳-۳-۵ فرضیه سوم
۱۴۵	..... ۴-۳-۵ فرضیه چهارم
۱۴۶	..... ۵-۳-۵ فرضیه پنجم
۱۴۷	..... ۶-۳-۵ فرضیه ششم
۱۴۷	..... ۷-۳-۵ فرضیه هفتم
۱۴۸	..... ۸-۳-۵ فرضیه هشتم
۱۴۹	..... ۹-۳-۵ فرضیه نهم
۱۵۰	..... ۴-۵ محدودیتهای تحقیق
۱۵۱	..... ۵-۵ نتیجه گیری کلی
۱۵۱	..... ۶-۵ پیشنهادها
۱۵۲	..... ۱-۶-۵ پیشنهادهای مرتبط با این پژوهش
۱۵۳	..... ۲-۶-۵ پیشنهادهایی برای پژوهشهای آینده
<b>فهرست منابع و مأخذ</b>	
۱۵۶	..... منابع فارسی
۱۵۹	..... منابع لاتین
۱۶۹	..... پیوست ها
۱۷۰	..... پیوست الف: نمودارهای هیستوگرام، خطی و پراکندگی متغیرها
۲۰۳	..... پیوست ب : پرسشنامه اولیه پژوهش

پیوست ج: خروجی Spss مربوط به پرسشنامه اول..... ۲۰۹

پیوست د: پرسشنامه نهایی پژوهش ..... ۲۱۱

پیوست ه: خروجی Spss مربوط به پرسشنامه نهایی..... ۲۱۸

پیوست و: خروجی Lisrel مربوط به تحلیل داده‌های پرسشنامه ..... ۲۲۰

## چکیده انگلیسی

## فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
۳۷	جدول ۱-۲ بررسی ارتباط بین ویژگیهای خدمات دولت الکترونیک و موفقیت وب
۶۱	جدول ۲-۲ پژوهشهای انجام شده در زمینه پذیرش دولت الکترونیک
۷۸	جدول ۱-۳ جمعیت شهرهای انتخابی در استان گیلان
۷۹	جدول ۲-۳ جمعیت شهرهای انتخابی در استان مازندران
۸۱	جدول ۳-۳ ساختار پرسشنامه اولیه (پیش آزمون)
۸۸	جدول ۳-۴ نتیجه اعمال تست اعتبار سنجی بر روی مجموعه سوالات جدول (۱) موجود در پرسشنامه
۸۹	جدول ۳-۵ ضریب آلفای کرونباخ سوالات
۹۷	جدول ۱-۴ شهرستانهای مورد بررسی
۹۸	جدول ۲-۴ شهرهای مورد بررسی
۱۰۰	جدول ۳-۴ وضعیت سنی پاسخگویان
۱۰۱	جدول ۴-۴ محل آمارگیری
۱۰۲	جدول ۴-۵ جنسیت پاسخگویان
۱۰۳	جدول ۴-۶ میزان تحصیلات پاسخگویان
۱۰۵	جدول ۴-۷ تحلیل توصیفی بعد سطح دانش و آگاهی
۱۰۸	جدول ۴-۸ تحلیل توصیفی بعد پذیرش دولت الکترونیک
۱۱۱	جدول ۴-۹ تحلیل توصیفی بعد دسترسی به اینترنت

- جدول ۴-۱۰ تحلیل توصیفی بعد درک اعتماد ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۱۱ تحلیل توصیفی بعد سودمندی درک شده ..... ۱۱۵
- جدول ۴-۱۲ تحلیل توصیفی بعد ارتباطات وبسایتهای دولتی ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۱۳ تحلیل توصیفی بعد قابلیت اطمینان وبسایتهای دولتی ..... ۱۱۹
- جدول ۴-۱۴ تحلیل توصیفی بعد سهولت استفاده از خدمات دولت الکترونیک ..... ۱۲۱
- جدول ۴-۱۵ تحلیل توصیفی بعد سطح خدمات شخصی ارائه شده در وب ..... ۱۲۳
- جدول ۴-۱۶ روابط مستقیم متغیرها با پذیرش در مدل مسیر ..... ۱۳۰
- جدول ۴-۱۷ مقادیر تحلیل مسیر استاندارد شده برای رابطه غیر مستقیم متغیرها با پذیرش دولت الکترونیک ..... ۱۳۲
- جدول ۴-۱۸ مقادیر نهایی (Total) استاندارد شده متغیرها با پذیرش ..... ۱۳۴
- جدول ۴-۱۹ بررسی تأیید یا رد هر فرضیه ..... ۱۳۶
- جدول ۴-۲۰ شاخص های برازش مدل نهایی ..... ۱۳۸

## فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۴۵	شکل ۱-۲ نمودار مدل پذیرش فناوری .....
۹۸	شکل ۴-۱ نمودار شهرستان‌های مورد بررسی .....
۹۹	شکل ۴-۲ نمودار شهرهای مورد بررسی .....
۱۰۰	شکل ۴-۳ نمودار وضعیت سنی پاسخگویان .....
۱۰۲	شکل ۴-۴ نمودار محل آمارگیری .....
۱۰۳	شکل ۴-۵ نمودار جنسیت پاسخگویان .....
۱۰۴	شکل ۴-۶ نمودار میزان تحصیلات پاسخگویان .....
۱۲۵	شکل ۴-۷ نمودار بررسی خطی بودن .....
۱۲۹	شکل ۴-۸ مدل تحلیل مسیر مقادیر استاندارد شده برای رابطه مستقیم متغیرها با پذیرش دولت الکترونیک.....
۱۳۵	شکل ۴-۹ مدل نهایی مقادیر استاندارد شده .....



# فصل اول

(کلیات تحقیق)

## ۱-۱- مقدمه

یکی از مسائلی که جوامع و سازمانها از دیر باز با آن مواجه بوده اند، ظهور پدیده هایی بوده که منجر به تغییر و تحولاتی در عملکرد آنها شود. تغییریک متغیر همیشگی و حیاتی در همه تلاشها و تجربیات انسانهاست (امکو و ایتنج<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). سازمانهای موفق در این عصر آنهایی هستند که از تحولات محیط جلوتر باشند. یکی از تحولات مهم، مطرح شدن اطلاعات است که از عصر شکار که ابتدای ترین مرحله زندگی بشر بوده تا کنون (که به اعتقاد عده ای عصر فرا اطلاعات است) مورد توجه می باشد. به گفته رایینر دور از انتظار نیست که در آینده نزدیک سازمانها بر اساس شبکه اطلاعاتی خود ساختار بندی شوند (رایینر، ۱۳۸۳). در واقع انقلاب اطلاعاتی به گونه ای خواهد بود که سازمانها بر مبنای اطلاعات شکل خواهد گرفت. وارن بینس می گوید بهبود سازمانی بازتاب تغییرات و راهبرد علمی چند جانبه ای است که برای دگرگون نمودن رویکردها و ارزشها برای سازگاری با تغییرات و تحولات محیطی مطرح می شود (تسلیمی، ۱۳۷۶).

## ۱-۲- بیان مساله

موضوع اصلی پژوهش حاضر، بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک<sup>۲</sup> از سوی شهروندان در دو استان مازندران و گیلان می باشد. سازمانهای امروزی با تغییرات گوناگون سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فناوری روبرو هستند. در حال حاضر با استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات<sup>۳</sup> می توان با تمام دنیا در کوتاهترین زمان ارتباط برقرار کرد. سازمانها نیز با توجه به این شرایط برای ادامه بقاء باید از این ابزار استفاده کنند و در مواقع لازم بر روی آن سرمایه گذاری نمایند (اچسو و لین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). به عنوان مثال دولت مالزی همه سازمانها، نیروی انسانی و آژانسهای خود را تحت فشار قرار داده تا تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات را مورد توجه قرار دهند تا در ردیف کشورهای توسعه یافته ۲۰۲۰ قرار گیرند (جعفر و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک ابزار قدرتمند منجر به ارتقاء، نظارت، شفاف سازی، و ارتباط با مردم، سازمانها،

---

<sup>1</sup> Omekwu and Eteng

<sup>2</sup> Adoption Electronic Government

<sup>3</sup> Information and Communications Technology

<sup>4</sup> Hsu and Lin

<sup>5</sup> Jaafar et al

گروهها، اطلاعات و دانش می‌شود (پینا و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک تکنولوژی فراگیر ابعاد مختلف زندگی مانند مدیریت کسب و کار، تفریحات و سرگرمی، الگوهای زندگی، آموزش، حمل و نقل و غیره را در بر گرفته است. برای نمونه می‌توان به نقش این تکنولوژی در مدیریت یک کشور اشاره کرد که به تمام افراد آن کشور صرفنظر از جنسیت، تحصیلات، مکان زندگی و غیره، امکان حضور فعال در جامعه را می‌دهد.

یکی از پیامدهای ظهور تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات که ادعا می‌شود بعد از انقلاب صنعتی مهمترین موضوع مورد بحث جوامع می‌باشد، مطرح شدن دولت الکترونیک<sup>۲</sup> است (بهنام عبدی، ۱۳۸۷). دولت الکترونیک در واقع استفاده دولت از فناوری اطلاعات به ویژه اینترنت جهت افزایش سطح دسترسی شهروندان، مراکز دولتی، کارکنان بخش عمومی و شرکت‌های بخش خصوصی به خدمات و اطلاعات به هنگام<sup>۳</sup> است (ملیتسکی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولتها به منظور استفاده از فناوری جدید می‌باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصتهای گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار را اعطا می‌کند. همچنین دولت الکترونیک، یک دولت ارقامی دیجیتالی بدون ساختمان و دیوار و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به مشتریان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای سیاسی می‌گردد. دولت الکترونیک یک روش جدید برای تصمیم گیری و مباحثه می‌باشد (باسو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴).

فناوری اطلاعات و ارتباطات و تحقق دولت الکترونیک در درازمدت موجب رشد اقتصادی، رفع نابرابریهای اجتماعی، تعامل بین دولت و شهروندان، بهبود کارایی داخلی دولت، کیفیت ارائه خدمات و همچنین مشارکت بخش عمومی می‌شود (پرنت و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). امروزه دولتها به روشهای گوناگون از فناوری اطلاعات استفاده می‌کنند. درک و تاثیر گذاری بر پذیرش شهروندان از خدمات دولت الکترونیک بسیار حائز اهمیت می‌باشد (فو و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷).

---

<sup>1</sup> Pina et al

<sup>2</sup> Electronic Government (e-government)

<sup>3</sup> Online

<sup>4</sup> Melitski

<sup>5</sup> Basu

<sup>6</sup> Parent et al

<sup>7</sup> Fu et al

مهمترین رسانه منتخب برای دولت الکترونیک فعلا اینترنت است و این توانایی را دارد تا به یکباره چهره دولت را در قرن بیست و یکم تغییر دهد (شی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). ظهور فناوری اطلاعات و حرکت به سمت دولت الکترونیک، تغییراتی را در امر اداره بخش عمومی و سیستمهای بروکراتیک، بوجود آورده است (تزوو- چووان و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). ظهور این تغییرات همانند سایر پدیده‌های نوظهور در سازمانها و جوامع، با مقاومت کاربران روبرو شده است.

مقاومت<sup>۳</sup> در برابر تغییر یکی از مسائلی بوده است که از زمان دیر باز ذهن مدیران را به خود مشغول ساخته است است به گونه ای که در صورت عدم اعمال تغییرات مناسب، طرحهای جدید به نتیجه نرسیده است. در بررسی که در سال ۲۰۰۲ در کشور آمریکا در زمینه دلایل عدم موفقیت دولت در راه الکترونیکی شدن انجام شد، عدم توجه به مسایل مدیریت تغییر، از مهمترین عوامل شناخته شد (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۲). تغییر در حوزه دولت الکترونیک در واقع به این معناست که چگونه اعضای بخش عمومی نگرشهای<sup>۴</sup> سنتی خود خود به مدیریت را تغییر دهند و از فناوری جدید به عنوان ابزار جدیدی برای اداره امور استفاده نمایند (بهنام عبدی، ۱۳۸۷).

عامل موثر در تسهیل و تسریع فرآیند تغییر و پذیرش پدیده‌های جدید نظیر فناوری، توجه به برداشت مخاطبان می باشد. برداشت، ادراک یا پنداشت فرایندی است که بوسیله آن فرد احساس خود را تفسیر می‌نماید تا بتواند به محیط خود معنی بدهد. عوامل موثر بر برداشت یا در نهاد شخص وجود دارند مثل تجربیات گذشته، یا در موضوع یا هدفی که مورد توجه شخص قرار می‌گیرد، وجود دارند، یا در موقعیت یا وضعیتی که قرار دارند (رابینز، ۱۳۸۴). در ارتباط با پذیرش دولت الکترونیک، ویژگیهای دموگرافیک، دسترسی به اینترنت، دانش و آگاهی، امنیت و حریم شخصی، اعتماد، ریسک، سهولت استفاده درک شده و سودمندی درک شده و ویژگیهای سیستم وب و غیره می‌توانند در برداشت شهروندان نسبت به دولت الکترونیک و پذیرش آن تاثیر داشته باشند.

---

<sup>1</sup> Shi

<sup>2</sup> Tzu-chuan et al

<sup>3</sup> Resistance

<sup>4</sup> Attitude