



ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴



نخستین کنفرانس ملی



کتابخانه ملی



MCII CONF 18

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir

بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی شهروندان ایرانی

مورد مطالعه: کتابخانه ملی ایران

منیره عسگری نژاد<sup>۱</sup>

### چکیده

دولت الکترونیک حاصل تغییرات فنی به خصوص فن آوری اطلاعات و انطباق سازمان با تغییرات عصر اطلاعات و دیجیتال می باشد. هدف این مقاله کشف عوامل مهمی است که شهروندان را قادر می سازد تا دولت الکترونیک را در سطوح مختلف خدمات دهی بپذیرند. تحقیق حاضر مطالعه ای توصیفی همبستگی است که ۲۳۷ نفر از مراجعین کتابخانه ملی تهران به پرسشنامه استاندارد آن پاسخ دادند. در نهایت فرضیات تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و با نرم افزار اس.پی.اس.اس ۱۵ مورد نتایج تحقیق نشان داد. مهمترین عامل در پذیرش و استفاده از دولت الکترونیک، منافع حاصل از این سیستم برای شهروندان بود و منابع و امکانات موجود برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک کمترین اهمیت را در پذیرش دولت الکترونیک دارا بودند.

**کلمات کلیدی:** دولت الکترونیک، پذیرش، شهروندان، تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات

۱. استادیار دانشگاه پیام نور، گروه علمی مدیریت دولتی، تهران، ایران. ۶۹۷-۱۹۳۵-۱۰-ج. شماره تماس: ۰۲۱-۲۲۵۲۸۱۹۳، آدرس پست الکترونیکی:

[Dr.askarinejad@pnu.ac.ir](mailto:Dr.askarinejad@pnu.ac.ir)



ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴




نخستین کنفرانس ملی



کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir




#### مقدمه

از هنگامی که فن آوری اطلاعات در دنیای کنونی ظهور کرده تا کنون، مفاهیم بی شماری ابداع و در حوزه های مختلف تجاری، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی به کار گرفته شده است. یکی از مفاهیمی که در دهه های اخیر به گونه ای بسیار گسترده در جوامع پیشرفته مورد بررسی قرار گرفته و با موفقیت به اجرا درآمده، مفهوم دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را بصورت بهنگام ارائه می کند و موجب مشارکت افراد در فعالیت های مختلف اجتماعی- سیاسی می شود. دولت الکترونیک فرصت هایی را فراهم می سازد تا کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان بهبود یابد و آن ها قادر باشند در هر دقیقه یا ساعت (به جای استانداردهای روز و هفته) به خدمات یا اطلاعات دسترسی پیدا کنند. شهروندان، موسسه های تجاری و سازمان های محلی باید بتوانند بدون داشتن حسابداران و حقوقدانان با تکیه بر اطلاعات دریافتی گزارش تهیه کنند و کارکنان دولت نیز باید بتوانند کار خود را به طور موثر و کارا (همانند کارکنان موسسات بازرگانی) انجام دهند (میتل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). دولت الکترونیک عموماً فن آوری و بخصوص اینترنت را به منظور افزایش دسترسی شهروندان، بخش تجارت، کارمندان دولت و سایر موسسات به اطلاعات و خدمات دولتی به کار می گیرد (تیجاگر و تامپسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). دولت الکترونیک یک عبارت مبهم برای کاربرد

<sup>1</sup> Mithel

<sup>2</sup> T.Jaeger

اینترنت توسط دولت به منظور خدمت رسانی، جمع آوری اطلاعات و افزایش فرایند های مردم سالارانه است) برتسچنیدر<sup>۱</sup>، (۲۰۰۳).

هرچند کاربردهای مختلف دولت الکترونیک توسط کشورها و آن هم در مشخص کردن اهداف و مأموریت های معمولی متفاوت است، با این حال همه آنها از ماهیت اساسی و مشابهی از ارزش دولت الکترونیک برخوردار هستند و آن این است که دولت الکترونیک باید شهروندمحور باشد. بنابراین مهم است که به این نکته توجه داشته باشیم که مهمترین ابزار برای به کارگیری دولت الکترونیک، میل شهروندان برای پذیرش آن است (شریف و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). در حالی که مدرکی دال بر رشد توسعه و انتشار چشمگیر جهانی دولت الکترونیک وجود دارد با این حال مشخص نیست که آیا شهروندان همه کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه آماده هستند دولت الکترونیک را بپذیرند. پذیرش دولت الکترونیک منوط به میل شهروندان برای پذیرش آن خدمات می باشد (کارت و بلانگر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵).

محققان مختلف تأکید می کنند که پذیرش دولت الکترونیک تنها یک موضوع تکنولوژیکی نیست و عوامل زیادی از جمله موضوعات سازمانی، انسانی- اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر آن اثر گذار می باشند. اما این دیدگاهها تنها نظریه هایی را در بررسی ساختار دولت الکترونیک ارائه می دهند که ماهیت دولت و مسئولیتش در جامعه را نشان می دهد (مون و نوریس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵). علاوه بر این، پذیرش سیستم دولت الکترونیک نیاز به بررسی تغییرات در ارزشهای جامعه در طول زمان دارد (ابراهیم و ایرانی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). برای مثال، پرنه و همکاران<sup>۶</sup>، تأثیر اعتماد بر روی پذیرش دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که این متغیر نقش مهمی در پذیرش دولت الکترونیک دارد (پرنه و همکاران، ۲۰۰۵).

شریف و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خود تأکید می کنند که باید وجوه تکنولوژیکی، رفتاری، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و جنبه های مختلف کیفیت خدمات در چارچوب پذیرش دولت الکترونیک مد نظر قرار گیرد.

<sup>1</sup> Bretschneider

<sup>2</sup> Shareef et al

<sup>3</sup> Carter and Bélange

<sup>4</sup> Moon and Norris

<sup>5</sup> Ebrahim and Irani

<sup>6</sup> Paren and et al



فنگ و پیترا<sup>۱</sup> در تحقیق خود بر روی تاثیر سازگاری، کنجکاوی، فواید مشهود، سهولت استفاده و ویژگی کاربران در پذیرش و استقرار دولت الکترونیک به این نتیجه رسیدند که علاوه بر تاثیر عوامل فوق، عوامل اجتماعی نیز در این زمینه نقش تعیین کننده دارند (فنگ و پیترا، ۲۰۰۷). لای لای و اولاف<sup>۲</sup> نیز در تحقیق خود در سنگاپور به این نتیجه رسیدند که بین میزان حساسیت، هزینه ها، فواید مورد انتظار، عوامل اجتماعی و فشارهای خارجی با پذیرش دولت الکترونیک رابطه مستقیم وجود دارد (لای لای و اولاف، ۲۰۰۵).

سیاو ولانگ<sup>۳</sup> در تحقیق خود به بررسی تاثیر سطوح درآمدی (بالا، پایین و متوسط)، جایگاه توسعه (توسعه نیافتگی، در حال توسعه و توسعه یافته) و جایگاه جغرافیایی (کشورهای آسیایی، اروپایی، آمریکای لاتین، استرالیا و آفریقا) بر توسعه دولت الکترونیک پرداختند و به این نتیجه رسیدند که هر سه عامل فوق بر استقرار و توسعه دولت الکترونیک تاثیر گذار است به طوری که کشورهای دارای درآمد بالا و توسعه یافته واقع در آمریکای شمالی و استرالیا بیشترین سطح استقرار دولت الکترونیک را دارند (سیاو ولانگ، ۲۰۰۶).

با توجه به ادبیات موضوع در می یابیم که وجوه تکنولوژیکی، رفتاری، اجتماعی- فرهنگی، سازمانی اقتصادی، سیاسی و بازاریابی در بررسی متغیرهای اصلی برای پذیرش دولت الکترونیک دارای اهمیت اساسی می باشند. بنابراین محقق درصدد برآمد تا در این تحقیق به بررسی تاثیر عواملی نظیر آگاهی، دانش کامپیوتر، منابع در دسترس، سازگاری، منافع کارکردی و توانایی برای استفاده، تصویر ذهنی، اطلاعات دریافتی، چند زبانه بودن و اعتماد بر پذیرش دولت الکترونیک پردازد.

## مبانی نظری تحقیق

پذیرش فناوری اطلاعات شرطی ضروری برای اثربخشی در عصر اطلاعات است و حوزه وسیعی از پژوهش‌ها را به خود اختصاص داده است. در ادامه عوامل مرتبط با پذیرش دولت الکترونیک از سوی کاربران و شهروندان مورد بررسی قرار می گیرد.

<sup>1</sup> Fang and piter

<sup>2</sup> Lai lai and Olaf.

<sup>3</sup> Siau and long

**آگاهی.** بر اساس اصول مدیریت، اطلاعات برای پذیرش آزاد دولت الکترونیک و آگاهی شهروندان عامل بسیار مهمی می باشد. این به معنی اطلاع رسانی به شهروندان درباره انتقال مدیریت ملی، اجرای ابتکارات و نوآوریها و الگوهای اصلی سیستم جدید، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، اهداف و مأموریت‌های توسعه دولت الکترونیک، اطلاعات جامع درباره سود و زیانهای نسبی دولت الکترونیک و اعتبار کلی سیستم می باشد (شریف و همکاران، ۲۰۱۱). قبل از گسترش دیدگاهی در مورد پذیرش دولت الکترونیک، شهروندان نیاز به آگاهی از ویژگیهای کامل آن دارند که شامل پیش زمینه ای از خود سیستم، رفتار کاربردی، سودهای راهبردی، محیط قانونی و ایمن و دیگر موارد می شود. آگاهی از دولت الکترونیک دارای وجوه مختلف سیاسی، بازاریابی، رفتاری و اجتماعی می باشد. (پرت و همکاران، ۲۰۰۵)

**دانش کامپیوتر.** بدون وجود دانش کامپیوتر، کاربر نمی تواند سودهای اقتصادی دولت الکترونیک را درک کند. ساختار سازمانی دولت الکترونیک بر اساس اینترنت و کامپیوتر می باشد در حالی که از دیدگاه کاربران نهایی، خدمات دولت سنتی نیاز به دانش کامپیوتر ندارد (شریف و همکاران، ۲۰۱۱). بنابراین از دیدگاه سازمانی، کامپیوتر عامل مهمی است که پیش بینی می کند آیا یک کاربر، خدمات سیستم دولت الکترونیک را به جای خدمات دولت سنتی انتخاب می کند یا خیر (مون و نوریس، ۲۰۰۵).

**منابع در دسترس.** از جمله مهمترین و اصلی ترین موانع در پذیرش دولت الکترونیک؛ کمبود برق، تلفن، کامپیوتر، اینترنت و غیره می باشد. تا زمانی که مردم آزادی استفاده از منابع همگانی را که برای استفاده از دولت الکترونیک بر مبنای فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید لازم است، نداشته باشند، استفاده شهروندان از سیستمهای دولت الکترونیک مقدور نخواهد بود (نیسبوم و سن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳). اگر یک کشور نتواند منابع و مهارتهایی که برای استفاده از دولت الکترونیک که باید بصورت مساوی در دسترس همه شهروندان قرار گیرد ایجاد کند، آن کشور نمی تواند توقع داشته باشد که همه شهروندان از توانایی یکسان برای استفاده از سیستم برخوردار باشند. بنابراین اگر افزایش تساوی در منابع مورد استفاده در دولت الکترونیک و در دسترس قرار دادن همه اجزای دانش و سیستم دولت الکترونیک وجود نداشته باشد، پذیرش دولت الکترونیک موفق نخواهد بود (شریف و همکاران، ۲۰۱۱).

<sup>1</sup> Nussbaum and Sen



سازگاری، منافع کارکردی و توانایی برای استفاده . مدل پذیرش تکنولوژی، بیان می کند که درک آسان از استفاده و درک سودمندی، نگرش سازگاری با فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد. این نگرش رفتاری، به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و پذیرش نهائی آن منتهی می شود (باتاچرجی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). اگر کاربران توانایی استفاده از فناوری را برای دسترسی به اطلاعات و خدمات مفید و سودمند نداشته باشند، دولت الکترونیک را مفید ندانسته و این امر منجر به عدم پذیرش این سیستم از سوی شهروندان خواهد شد، در نتیجه دولت الکترونیک موفق نمی شود (شریف و همکاران، ۲۰۰۷). برخی مطالعات نشان دادند که درک آسان از استفاده و درک سودمندی به پذیرش، سازگاری و ایجاد انگیزه در کاربران جهت استفاده از یک سلسله خدمات کمک می کند اما برخی نیز رابطه مشخصی میان سازگاری با دولت الکترونیک و درک سودمندی آن نیافتند (کارت و بلانگر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

مفهوم سازگاری؛ جنبه اجتماعی، رفتاری و فرهنگی دارد که با ویژگیهای فردی نظیر اجتناب از تعاملات شخصی همچنین تاثیرات اجتماعی ارتباط دارد. برخی محققین بیان می کنند که ویژگیهای خاص دولت الکترونیک به شهروندان اجازه اجتناب شخصی از تعاملات را می دهد که ممکن است گامی در جهت سازگاری شهروندان با سیستم دولت الکترونیک باشد (گیلبرت و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴).

**تصویر ذهنی افراد.** تصویر ذهنی افراد، استفاده از یک نوآوری را تحت تاثیر قرار می دهد همچنین این عامل به ادراک شهروندان در سازگاری با دولت الکترونیک بر می گردد (تونگ و ریک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵).

**اطلاعات دریافتی.** میزان اطلاعات دریافتی بر بررسی و جمع آوری اطلاعات از یک وب سایت بجای تعاملات شفاهی در محل کار دولتی سنتی و تامین نیازمندیهای مشتریان و همچنین در دستیابی به منافع اقتصادی تاکید می کند. بنابراین میزان اطلاعات یک جنبه بازاریابی دارد (کومر و دیگران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). لین و لو<sup>۶</sup> بیان می کنند که

<sup>1</sup> Bhattacharjee  
<sup>2</sup> Carter and Bélanger  
<sup>3</sup> Gilbert et al  
<sup>4</sup> Tung and Rieck  
<sup>5</sup> Kumar et al  
<sup>6</sup> Lin and Lu



ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir



ویژگیها و صحت اطلاعاتی که در یک وب سایت مشخص و معین فرستاده می شود نگرش رفتاری کاربران را تحت تاثیر قرار می دهد (لین و لو، ۲۰۰۰).

**خدمات دریافتی.** برخی محققین معتقدند که ارائه خدمات به مشتری از جمله متغیرهای مهم در دستیابی به رضایت مشتریان است. برای حصول اطمینان در استفاده از دولت الکترونیک، میزان ارائه خدمات، فاکتور مهم و پیش بینی کننده ای برای عملکرد سازمانهای مختلف است (لی و راول، ۲۰۰۳). کومر و همکاران، پیشنهاد می کنند که میزان ارائه خدمات به رضایت منتهی می شود که می تواند سبب استفاده منظم از دولت الکترونیک شود (کومر و دیگران، ۲۰۰۷)

**چند زبانه بودن.** این معیار بویژه برای یک کشور که دارای گروههای چند فرهنگی و چند زبانه هستند بسیار مهم می باشد. بعلاوه دولت الکترونیک دارای جنبه جهانی نیز می باشد. با در نظر گرفتن این جنبه ها، چند زبانه بودن ممکن است سبب ارتقا سازگاری در دولت الکترونیک شود (شریف و همکاران، ۲۰۱۱). کولیر و بین استوک<sup>۲</sup> نیز در تحقیق خود دریافتند که این فاکتور دلیل مهمی برای مصرف کنندگان جهت تطابق با وب سایت دولت الکترونیک بوده است (کولیر و بین استوک، ۲۰۰۶). برای مثال، ناتل و همکاران<sup>۳</sup>، مطالعه ای جهت بررسی فاکتورهای کلیدی در زمان خرید بهنگام نشان دادند که رابطه معناداری میان استفاده از زبان بومی در سازگاری با وب سایت وجود دارد (ناتل و همکاران، ۲۰۰۵).

**اعتماد.** اعتماد، فاکتور مهمی در تجزیه و تحلیل رفتار مشتریان در محیط مجازی است (یوربان و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). بسیاری از مطالعات نشان می دهند که امنیت، عدم اطمینان و خلوت ریسک فاکتورهای مناسبی برای سازگاری هستند (الادای و دیگران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). همچنین احساس خوشایندی، خلوت، امنیت و ویژگیهای وب موضوعاتی هستند که با میزان اعتماد دریافتی از وب در ارتباطند (بلانگر و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲). مطالعه در زمینه

<sup>1</sup> Lee and Rao

<sup>2</sup> Collier and Bienstock

<sup>3</sup> Nantel et al

<sup>4</sup> Urban et al

<sup>5</sup> Al-Adaw et al

<sup>6</sup> Belanger et al



ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir

تجارت الکترونیک نیز نشان می دهد که عدم اطمینان، امنیت، خلوت و ریسک پیش زمینه مهمی در اعتماد دریافتی می باشد (الادوی و دیگران، ۲۰۰۵). بطور بالقوه ای فاکتورهای امنیتی با بهبود اعتماد در میان شهروندان برای به رسمیت شناختن تعاملات مالی و محافظت از فاش شدن اطلاعات در دولت الکترونیک مرتبط می باشد (شریف و همکاران، ۲۰۰۹). مشتریان از این مسئله بیمناکند که وب سایت می تواند اطلاعات شخصی آنها را آشکار، تسهیم یا نامناسب بکاربرد و یا اینکه اطلاعات محرمانه آنها را می تواند جدا نماید (برون و موجیرا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). اعتماد به وب می تواند احساس خلوت دریافتی در مشتریان را در طول مدت تعاملات در دولت الکترونیک افزایش دهد (کمپ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). از این رو می توان گفت، سه جنبه در اعتماد به دولت نقش دارد. نخستین جنبه با نگرش رفتاری مرتبط است. دومین جنبه از اعتبار ناشی شده است و سومین عنصر به نوعی ستاده از یک فرایند، جایی که فروشندگان کالاهایی به خریداران می فروشند و خریداران در عوض به آنها پول پرداخت خواهند کرد، بر می گردد (توماس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸).

در این تحقیق ما به دنبال بررسی میزان پذیرش دولت الکترونیک نیستیم بلکه به دنبال عوامل موثر بر پذیرش از سوی شهروندان و توسعه دولت الکترونیک می باشیم. به عبارت دیگر به دنبال این هستیم که ببینیم دولت الکترونیک در چه ساختارهای سازمانی و با چه ویژگی هایی پرورش می یابد. با توجه به مطالب بیان شده و دانش ضمنی بدست آمده، مدل مفهومی این تحقیق (شکل ۱) بر اساس مدل شریف و همکاران (۲۰۱۱) طراحی شده است. زیرا تقسیم بندی آنها از عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک بسیاری از جنبه های توضیح داده شده در آثار قبلی را یکپارچه می نماید.

<sup>1</sup> Brown and Muchira

<sup>2</sup> Kemp

<sup>3</sup> Thomas



ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

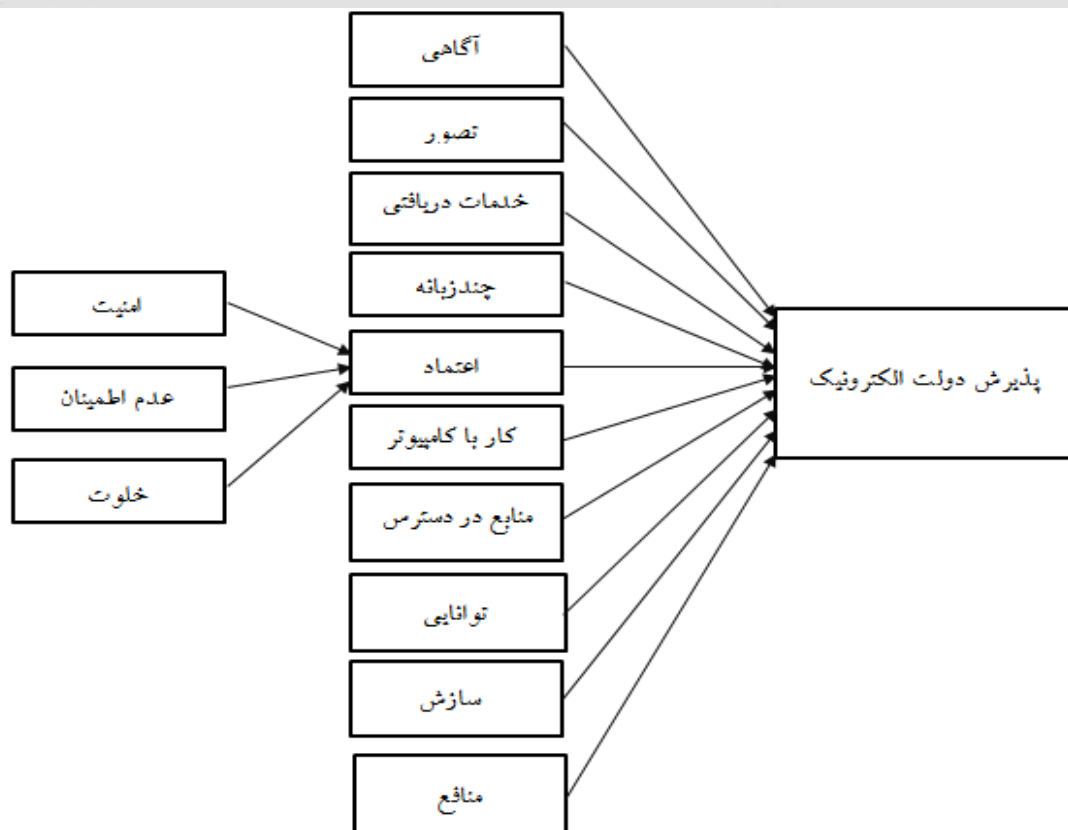
نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

کوتاهترین راه برای مدیریت موفقیت

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده ها از نوع توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه افراد مراجعه کننده به کتابخانه ملی که حداقل دانشجوی مقطع کارشناسی بودند، تشکیل می داد که در مجموع ۵۰۰ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از روش مورگان، ۲۱۷ نفر به دست آمد. نمونه گیری از جامعه به صورت تصادفی انجام شد. با توجه به اینکه احتمال می رفت تعدادی از پرسشنامه ها برگشت داده نشود یا به

صورت ناقص تکمیل شوند، نمونه محاسبه شده با حدود ۱۰ درصد افزایش توزیع شد. با توجه به بازگشت ۲۳۷ پرسشنامه، که نرخ بازگشت معنادار و تعداد قابل قبولی را نشان می دهد، داده های مزبور برای تحلیلهای بعدی مورد استفاده قرار گرفت. ابزار جمع آوری داده ها در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد شریف و همکاران (۲۰۱۱) بود. که بر اساس طیف پنج امتیازی لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نه موافقم نه مخالفم، مخالفم و کاملاً مخالفم) نظرات کاربران را مورد سنجش قرار می داد.

برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای هر متغیر به صورت جداگانه محاسبه گردید همان طور که نتایج جدول شماره ۱ نشان می دهد پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است. برای بررسی روایی نیز از روایی محتوا استفاده شد. پرسشنامه به رؤیت تعدادی از اساتید صاحب نظر رسید و پس از اصلاحات لازم، مورد تأیید قرار گرفت. سپس به طور مقدماتی میان تعدادی از پاسخگویان توزیع و از نظرات آنان در جهت رفع موارد مبهم و مجهول استفاده شد.

**جدول ۱: مقدار آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرها**

متغیرها	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
آگاهی	۴	۰/۸۱
دسترسی به منابع	۴	۰/۶۵
تونایی کار با کامپیوتر	۴	۰/۷۵
سازش دریافتی	۵	۰/۶۵
تصور دریافتی	۳	۰/۷۷
تونایی دریافتی	۶	۰/۸۵
اطلاعات دریافتی	۸	۰/۸۹
چند زبانه	۳	۰/۸۳
منافع کارکردی	۹	۰/۹۶
عدم اطمینان	۳	۰/۶۲

ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کمیته ملی صنایع و حرفه‌های نوین

کمیته ملی صنایع و حرفه‌های نوین

جالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir

۰/۹۰	۴	امنیت
۰/۷۹	۳	خلوت
۰/۸۰	۶	اعتماد
۰/۶۷	۵	خدمات دریافتی
۰/۸۸	۵	پذیرش دولت الکترونیک

به منظور آزمون فرضیات از نرم افزار 23 Spss و تحلیل رگرسیون چندگانه<sup>۱</sup> و آزمون همبستگی پیرسون<sup>۲</sup> استفاده شده است.

### یافته‌ها

برای آزمون فرضیات این تحقیق چنانچه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد با ۹۵ درصد اطمینان به وجود رابطه دو متغیر می‌توان حکم کرد. همچنین مثبت بودن ضرایب همبستگی به مفهوم رابطه مثبت میان دو متغیر و منفی بودن آن به معنای رابطه معکوس دو متغیر می‌باشد. جدول شماره ۲ نتایج آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۲: ضریب همبستگی پیرسون و سطح معناداری متغیرها

تایید یا رد فرضیه	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	نوع رابطه
تایید فرضیه ۱	۰/۰۰	۰/۴۴	آگاهی با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۲	۰/۰۰	۰/۶۵	توانایی کار با کامپیوتر با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۳	۰/۰۰	۰/۳۹	دسترسی به منابع با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۴	۰/۰۰	۰/۷۰	توانایی دریافتی با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۵	۰/۰۰	۰/۴۵	سازش دریافتی با پذیرش دولت الکترونیک

<sup>1</sup> Multiple Regression

<sup>2</sup> Pearson



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir



تایید فرضیه ۶	۰/۰۰	۰/۷۴	منافع کارکردی با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۷	۰/۰۰	۰/۵۱	تصور دریافتی با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۸	۰/۰۰	۰/۴۹	اطلاعات دریافتی با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۹	۰/۰۰	۰/۶۱	خدمات دریافتی با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۱۰	۰/۰۰	۰/۶۹	چند زبانه با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۱۱	۰/۰۰	۰/۴۰	اعتماد با پذیرش دولت الکترونیک
تایید فرضیه ۱۱-۱	۰/۰۳	-۰/۱۰	عدم اطمینان با اعتماد
تایید فرضیه ۱۱-۲	۰/۰۰	۰/۵۱	امنیت با اعتماد
تایید فرضیه ۱۱-۳	۰/۰۰	۰/۶۳	خلوت با اعتماد

بر اساس جدول شماره ۲ که بیانگر رابطه میان متغیرها می باشد؛ آگاهی شهروندان ( $I= ۰/۴۴$ )، تصور شهروندان ( $I= ۰/۵۱$ )، خدماتی که افراد از دولت دریافت می نمایند ( $I= ۰/۶۱$ )، همچنین اطلاعات دریافت شده از وب سایت های دولت الکترونیک توسط شهروندان ( $I= ۰/۴۹$ )، چند زبانه بودن وب سایت های دولت الکترونیک ( $I= ۰/۶۹$ )، اعتمادی که شهروندان نسبت به دولت دارند ( $I= ۰/۴۰$ )، توانایی کار با کامپیوتر ( $I= ۰/۶۵$ )، منابع و امکانات در دسترس ( $I= ۰/۳۹$ )، توانایی ( $I= ۰/۷۰$ )، سازش و تطابق افراد با دولت الکترونیک ( $I= ۰/۴۵$ ) و منافع حاصل از دولت الکترونیک رابطه قوی، مثبت و معناداری با پذیرش دولت الکترونیک از سوی شهروندان دارد ( $I= ۰/۷۴$ ).

از سویی احساس امنیت افراد در هنگام استفاده از خدمات دولت الکترونیک رابطه مثبت و معناداری با اعتماد آنها نسبت به دولت الکترونیک دارد ( $I= ۰/۵۱$ )، احساس خلوت نیز با اعتماد رابطه نسبتا زیاد، مثبت و معناداری دارد ( $I= ۰/۶۳$ ) اما ابهام و عدم اطمینان با اعتماد رابطه معکوس و معناداری دارد ( $I= - ۰/۱۰$ ). بنابراین کلیه فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند. شکل شماره ۲ نیز مدل نهایی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی شهروندان را نشان می دهد.

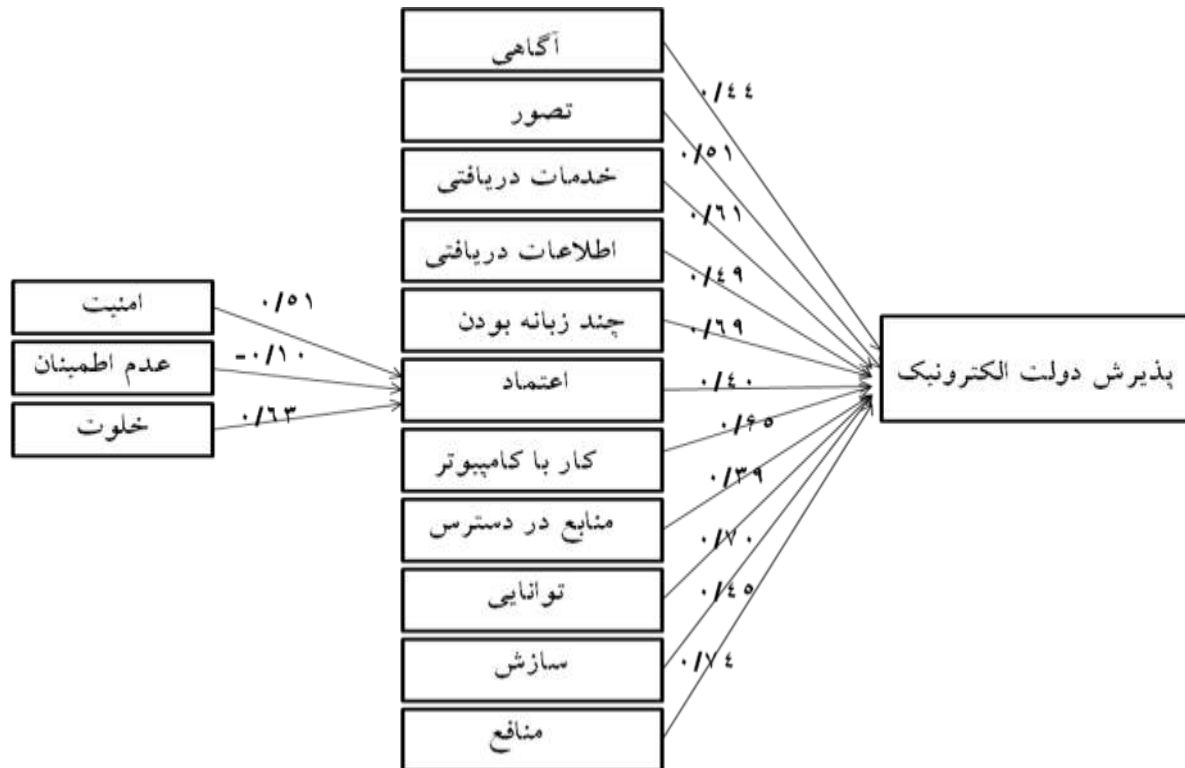
ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir



شکل ۲: مدل نهایی تحقیق

### بحث و نتیجه گیری

انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صف ها معطل نشوند، خدمات با کیفیت تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزان تر به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل



دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک باعث گسترش فرهنگ خود خدمتی می‌شود و شهروندان قادر می‌شوند تا آنجا که ممکن است به خود کمک کنند و از هزینه‌ها و اتلاف وقت خود بکاهند. اما بایستی به این نکته توجه داشته باشیم که مهمترین ابزار برای به کارگیری دولت الکترونیک میل شهروندان برای پذیرش آن است. که در این زمینه همچنان که محققان زیادی نشان داده اند عوامل مختلفی را بایستی در نظر گرفت اما هر یک با توجه به رشته خود از دیدگاههای پراکنده به این موضوع پرداخته اند. این نکته مورد تایید است که دولت الکترونیک وجوه مختلفی دارد که شامل مدیریت اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و ملی می‌شود اما با این وجود همه تعاریف به سمت یک مفهوم حرکت می‌کند و مأموریت کلی و خاص دولت الکترونیک را شامل می‌شوند که نظامهای دولت را نشان می‌دهد که از فن آوری ارتباطات و اطلاعات استفاده می‌کند تا به شهروندان بهتر خدمات دهند. این تحقیق تلاش نمود تا نیازهای کاربران برای پذیرش دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار دهد و در این راستا هدف اول خود را مشخص کردن و تصویرسازی عوامل مهمی که بر پذیرش دولت الکترونیک توسط شهروندان تأثیر میگذارد قرار داد. همان طور که نتایج تحقیق نشان داد مهمترین عامل در این زمینه از نظر شهروندان منافع کارکردی این سیستم می‌باشد و عواملی همچون آگاهی شهروندان، تصور ذهنی آنها، میزان خدمات و اطلاعات دریافتی، چند زبانه بودن سیستم الکترونیک از عوامل مهم و تاثیر گذار می‌باشند. کار با کامپیوتر و در دسترس بودن امکانات و توانایی استفاده از آنها از پیش زمینه های اصلی پذیرش سیستم دولت الکترونیک می‌باشد. سازگاری نیز از مفاهیمی است که در استفاده آسان و سودمند از فناوری اطلاعات مدرن نقش دارد که این عامل ممکن است منجر به مهندسی مجدد سیستم دولتی سنتی گردد. در نهایت با وجود تمام عوامل فوق ترس مشتریان از این مسئله است که وب سایت می‌تواند اطلاعات شخصی آنها را آشکار کرده یا نامناسب بکار برد که در این زمینه ایجاد اعتماد به عنوان فاکتور مهمی در پذیرش محیط مجازی دولت الکترونیک نقش تعیین کننده دارد.

برای دستیابی به اهداف تحقیق، مفاهیم مرتبط و تئوریه‌ها را در قالب چارچوب تحقیق با زمینه تئوریک قوی و مرور ادبیات توضیح دادیم. سپس با انجام تحلیل آماری مشخص شد که اداره کنندگان امور عمومی و سیاستگذاران باید بدانند که آگاهی و توانایی شهروندان در استفاده از خدمات دولت الکترونیک عوامل مهمی برای پذیرش می‌باشند. بنابراین کشورهای در حال توسعه نظیر ایران در زمینه استفاده شهروندان از خدمات دولت الکترونیک بویژه

The banner features a person using a calculator and a computer keyboard on the left. In the center, the text reads: "چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه" (Challenges and Opportunities of New Management, Accounting and Industry). Above this, it says "نخستین کنفرانس ملی" (First National Conference) and "زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰" (Date: 1402/07/20). Logos for ISC (۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴), the Ministry of Health, and the National Institute for Insurance Studies (NII) are also present. The website "MCII-conf.ir" is listed at the bottom.

آنهایی که در مناطق روستایی زندگی می کنند باید تلاش لازم را بعمل آورند، عدم توجه به این مسائل می تواند مأموریت دولت الکترونیک را به مخاطره اندازد. در واقع قبل از اجرای دولت الکترونیک برنامه های مختلف باید برای آگاه ساختن شهروندانی با تحصیلات کمتر و حتی شهروندان آشنا و توانا شروع شود. همچنین هنگامی که محیط دولت الکترونیک، مجازی و غیر مشابه خدمات دولتی سنتی است، اداره کنندگان امور عمومی باید در توسعه اعتماد میان شهروندان بسیار دقیق باشند. در هنگامی که افراد به جمع آوری اطلاعات از اطلاعات منتشر شده در صفحات وب نیاز دارند چند زبانه بودن نیز می تواند عامل مهمی برای شهروندانی باشد که زبان مادری آنها فارسی نیست. منافع کارکردی نیز فاکتور بسیار مهمی در پذیرش شهروندان می باشد. در این راستا اگر خط مشی گذاران برای جایگزینی خدمات دولت الکترونیک بجای خدمات دولت کاغذ محور مشوقهایی ارائه دهند می توانند در پذیرش تاثیر داشته باشد. بنابراین دولتها می توانند از مفاهیم تحقیق حاضر برای برانگیختن و سازگاری شهروندان با دولت الکترونیک خصوصا" در میان جمعیت محروم استفاده نمایند.

از مهم ترین محدودیتها در اجرای تحقیق حاضر، حجم کم جامعه و نمونه تحقیق می باشد از سویی یافته های مطالعه حاضر فقط بر روی دانشجویان انجام شده است و لذا نتایج حاصل را نمی توان به کلیه افراد کشور تعمیم داد. پیشنهاد می شود در تحقیقات آینده، مطالعه مشابهی پیرامون دولت الکترونیک در سازمانها صورت پذیرد و نتایج آن با تحقیق حاضر مقایسه شود.

## References

- Al-Adawi, Z. Yousafzai, S. and Pallister, J. (2005). Conceptual model of citizen adoption of e-government. The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05). pp. 1-10.
- Akman, I. yazici, A. and Mishra, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens, Government Information Quarterly, Vol.19, Issue 4.

ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir

- Bretschneider, St.(2003). Information Technology, E-Government, and Institutional change, *Public Administration Review*, Vol.63,No.6.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation- confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Brown, M. and Muchira, R. (2004). Investigating the relationship between internet privacy concerns and online purchase behavior. *Journal of Electronic Commerce Research*, 5(1), 62–70.
- Bélanger, F. Hiller, J. and Smith, W. (2002). Trustworthiness in electronic commerce: The role of privacy, security, and site attributes. *Journal of Strategic Information Systems*, 11, 245–270.
- Carter, L. and Bélanger, F. (2004). Citizen adoption of electronic government initiatives. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, 5(pp. 50119c).
- Collier, J. E. and Bienstock, C. C. (2006). Measuring service quality in e-retailing. *Journal of Service Research*, 8(3), 260–275.
- Ebrahim, Z. and Irani, Z. (2005). E-government adoption: Architecture and barriers. *Business Process Management Journal* , 11(5), 589-611.
- Fang. H. and Piter.P. M. (2007). Decision factor for the adoption of an online payment system by customers. *International journal of e-business research* , vol 34.
- Gilbert, D. Balestrini, P. and Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *The International Journal of Public Sector Management*, 14(4), 286–301.
- Kumar, V. Mukerji, B. Butt, I. and Persaud, A. (2007). Factors for successful e-government adoption: A conceptual framework. *The Electronic Journal of e-Government*, 5(1), 63–76.



- Kemp, T. (2000). A matter of trust: B-2-Cs seek credibility. September: Internet Week.
- Lee, J. K. and Rao, H. R. (2003). A study of customers' trusting beliefs in government-to-customer online services .AMCIS 2003 Proceedings. Paper 102 <http://aisel.aisnet.org/amcis2003/102>.
- Lin, C. J. and Lu, H. (2000). Towards An Understanding Of The Behavioral Intention To Use A Website. International Journal of Information Management, 20(3), 197–198
- Lai lai.T. and Olaf.R. (2005). Adaption of e-government business organization in singapour , jurnal of steratege information system , vol 14.
- Moon, M. J. and Norris, D. F. (2005). Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level .Information Systems Journal, 15, 43-60.
- Nussbaum, M. and Sen, A. (Eds.). (1993). The quality of life. Oxford: Clarendon Press.
- Nantel, J. Sénécal, S. and Mekki-Berrada, A. (2005). The influence of “dead-ends” on perceived website usability. Journal of E-Business, 5(1), 1–12.
- Parent, M. Vandebek, C. A. and Gemino, A. C. (2005). Building citizen trust through e-government. Government Information Quarterly, 22(4), 720–736.
- Shareef, M. A. Kumar, U. and Kumar, V. (2007). Developing fundamental capabilities for successful e-government implementation. Proceedings of ASAC Conference, Ottawa



- Shareef, M. A. Kumar, U. Kumar, V. and Dwivedi, Y. K. (2009). Identifying critical factors for adoption of e-government. *Electronic Government: An International Journal*, 6(1), 70–96.
- Shareef, M. A. Kumar, U. Kumar, V. and Dwivedi, Y. K. (2011) .e-Government adoption Model (GAM): Differing service maturity levels . *Journal Government Information Quarterly* 28 ,17–35.
- Siau. K. and long. Y. (2006). Using social development leases to e-government development, *journal of globall information*, vol 14
- T.Jaeger. Paul. and M.Thompson, Kim.(2003). E-government around the word:lessons, challenges, and future directions, *Government Information Quarterly*, Vol.20, Issue 4.
- Tung, L. L. and Rieck, O. (2005). Adoption of electronic government services among business organizations in Singapore. *Journal of Strategic Information Systems*, 14, 417–440.
- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration and Society*, 30(2), 166–193.
- Urban, G. L. Sultan, F. and Qualls, W. J. (2000). Placing trust at the center of your internet strategy. *Sloan Management Review*, 42(1), 39–48.

### **Examining the influencing factors on E-Government acceptance by Iranian citizens Case Study: National Library of Iran**

Monireh.Askarinejad<sup>1</sup>

---

1. Assistant Professor of Public administration, PayameNoor University , PO BOX 19395-4697,Tehran, IRAN. Dr.askarinejad@pnu.ac.ir





### Abstract

E-Government result of technical changes to the organization's information technology and adapt to changes in the information age and digital .The purpose of this paper is to explore important factors that enable citizens to accept E-Government in the different level of service. The current research is a descriptive correlational study in which 237 patrons of Tehran National Library responded to its standard questionnaire. Finally, hypotheses using Pearson correlation coefficients were analyzed with the software SPSS 15. The research results showed. The most important factor in the acceptance and use of e-government was the benefits of this system for citizens, and the resources and facilities available for using e-government services were the least important in the acceptance of e-government.

**Keywords:** E-Government, Acceptance, Citizens, Information and Communications technology