تعامل انسان و اطلاعات، جلد۴ شماره۳
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری وب ۲,۰ در دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان و ارائه الگو: مورد دفاتر پیشخوان دولت در استان همدان

منصوره حسینی‌شعار: دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان (نویسنده مسئول) hoseini.shoar@gmail.com
علیرضا اسفندیاری‌مقدم: دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.
عاطفه زارعی: استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.
محمد حسن‌زاده: دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.

چکیده

دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۱۴
پذیرش: ۱۳۹۶/۷/۱۶

زمینه و هدف: این پژوهش، با هدف بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری وب ۲,۰ در دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان مراجعه کننده به دفاتر پیشخوان دولت الکترونیک در استان همدان به روش توصیفی- پیمایشی به انجام رسیده است.
روش پژوهش: این پژوهش به روش توصیفی- پیمایشی انجام شد. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۲۴ سوال در ۷ بعد (عوامل اقتصادی، فرهنگی، فردی، فناورانه، سازمانی، انگیزشی و اجتماعی) و ۴ سوال مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی بوده است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی شهروندان مراجعه کننده به دفاتر پیشخوان دولت، بخش عمومی و خصوصی در استان همدان است. حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با تخصیص متناسب، ۵۱۸ نفر تعیین گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS-24 و Amos-24 انجام گرفت.
یافته‌ها: یافته‌های منتج از پژوهش نشان داد که شش عامل اقتصادی، فرهنگی، فردی، فناورانه، سازمانی و انگیزشی به صورت معنی داری بر پذیرش فناوری وب ۲,۰ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک مؤثر است و اما به علت این که در بررسی عامل فرهنگی و پذیرش فناوری وب ۲,۰ آماره آزمون کوچکتر از ۱/۹۶ است رابطه بین دو متغیر رد می‌شود. شاخص‌های نیکویی برازش مدل ارائه شده یعنی GFI، IFI، CFI و RMSEA به ترتیب برابر با ۰/۹۰۱، ۰/۹۰۲، ۰/۹۰۱ و ۰/۰۶۷ است. این شاخص‌ها نشانگر خوب بودن مدل است و اینکه مدل تحقیق دارای توانایی بالایی در اندازه‌گیری متغیر اصلی تحقیق است.
نتیجه‌گیری: بر مبنای نتایج حاصل شده، جهت سرمایه‌گذاری در راستای پیاده‌سازی دولت الکترونیک بر مبنای فناوری وب ۲,۰ بیشترین تمرکز بایستی در زمینه عوامل اقتصادی، فرهنگی، فردی، فناورانه، سازمانی و انگیزشی صورت گیرد چرا که هر یک از عوامل فوق دارای زیرمولفه‌هایی هستند که با فراهم‌سازی زمینه‌های ایجاد و توسعه این عوامل، به صورت غیرمستقیم بر سایر عوامل مؤثر نیز ایفای نقش خواهند نمود.

کلیدواژه‌ها: دولت الکترونیک، فناوری وب ۲,۰، استان همدان، دفاتر پیشخوان دولت، پذیرش فناوری

مقدمه

دولت الکترونیک که دولت دیجیتال یا دولت پیوسته[1] نیز نامیده می‌شود از اوایل دهه ۱۹۹۰، به عنوان فرایند نوآورانه و با هدف رسیدن به سطوح بالاتری از اثربخشی و قابلیت همکاری در بخش عمومی معرفی شد (گاسکوز[2]، 2001). فرایند نوآورانه مذکور، در برگیرنده استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (*ICT*) برای بهینه‌سازی عملکرد داخلی و خارجی سازمان‌های دولتی (بوقزالا، جانسین و آسار[3]، ۲۰۱۵) و تحویل خدمات دولتی به شهروندان و بنگاه‌ها است (تولّایی، اعظمی، شاه‌آبادی و خلیلی، ۱۳۸۸). بنابراین دولت الکترونیک بازسازی و نوسازی پیچیده دولت است که بر مبنای فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات (*ICT*) اجرا شده است به گونه‌ای که بخش دولتی شفاف، شهروندپسند و کارآمد باشد (توماسویچ[4]، ۲۰۱۵). ارائه‌ی بهینه خدمات دولت به شهروندان و توانمندسازی آنها از طریق دسترسی به اطلاعات، ممکن می‌شود و این امر در دولت الکترونیک تحقق می‌یابد که مزایا و منافع حاصل از آن را بتچو[5] افزایش آسودگی، رشد درآمد، و کاهش هزینه و فساد برمی‌شمارد (بتچو، ۲۰۱۶). در سیستم دولت الکترونیکی هیچ رابط و میانجی بین شهروندان، کسب و کار و اطلاعات وجود ندارد به همین دلیل منجر به جریان سریع اطلاعات، کاهش

[1] -on-line
[2] -Gouscos
[3] -Boughzala, Janssen, Assar
[4] -Tomaszewicz
[5]- Betchoo

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

گـردش کـار و میـزان خطـا مـی‌شـود (اسـتاملیس، گاسـکوز، جرجیادیس و مارتاکوز[1]، ۲۰۰۱). از طرفی با ورود فنـاوری وب ۲,۰ به بخش‌های مختلف جامعه، ایـن فنـاوری بـا توجـه بـه ویژگی‌های بسیاری که دارد در دولت نیز به کـار بـرده شـد و دولـت الکترونیـک ۲,۰ بوجـود آمـد. دولـت الکترونیکـی ۲,۰ رویکرد جدید دولت در استفاده از ابزارهای وب ۲,۰ است. تأثیر وب ۲,۰ در دولت الکترونیـک و در بخـش عمـومی در چهـار حوزه دیده می‌شود. ایـن چهـار حـوزه شـامل بهبـود شـفافیت بخش عمومی؛ بهبود سیاستگذاری؛ بهبـود خـدمات عمـومی؛ بهبـود مـدیریت دانـش و همکـاری متقابـل سـازمان اسـت (بونسون، توروس، رویو و فلورس[2]، ۲۰۱۲). ویژگـی‌هـای وب ۲,۰ دلیلی برای انتخـاب ابزارهـای وب ۲,۰ در ارائـه خـدمات الکترونیک در دولت است. چـرا کـه سـادگی و رابـط کـاربری آسان برای اسـتفاده کـاربران دلیـل مهمـی مـی‌توانـد باشـد. مشاهده شده است که پذیرش فناوری و استفاده از آن توسـط کاربران با راحتی و سادگی فناوری‌ها رابطه مثبتی داشته است. در پژوهش‌های پیشین مطرح شده است که برداشت ذهنـی از آسانی استفاده از فناوری اطلاعات بـر نگـرش بـه اسـتفاده از فنـاوری اطلاعـات اثـر مثبـت و معنـی‌داری دارد و همچنـین برداشت ذهنی کاربران از آسانی استفاده از فناوری اطلاعـات بر نگرش آنها نسبت به استفاده از فناوری اطلاعات اثر مثبـت و معنـاداری دارد (سـلیمانی، زرافشـانی، ۱۳۹۰؛ اسـماعیلی، طلوعی‌اشلقی، پورابراهیمی، اسمعیلی، ۱۳۹۲؛ مرادی، مهرانـی، برومند، ۱۳۸۹). با وجود این، عوامل بازدارنده‌ای هنوز بر سـر راه بکارگیری فناوری اطلاعات در دولت وجود دارد کـه از آن جمله می‌توان به عوامل فردی، اجتمـاعی، اقتصـادی و فنـی اشاره کرد. به نظر می‌رسد در حـال حاضـر پـذیرش فنـاوری اطلاعـات در دولـت الکترونیـک توسـط شـهروندان یکـی از مهمترین موانع است، زیرا مرتفع شـدن موانـع در زمینـه‌هـای مختلف از جمله اقتصادی، فناورانه، فنی و سـازمانی بـدون از میان برداشتن موانع فردی در حوزه پذیرش فناوری اطلاعات بی‌نتیجه خواهد ماند. بنـابراین بـه نظـر مـی‌رسـد بررسـی و شناسایی عواملی که بر پذیرش فناوری اطلاعات مؤثر است و تلاش در جهت ارتقاء عوامل مثبت و رفـع عوامـل بازدارنـده سهم عمده‌ای در پیاده‌سازی دولت الکترونیک خواهند داشت. در پـذیرش فنـاوری در دولـت الکترونیـک عوامـل تأثیرگـذار بسیاری وجود دارد که در پژوهش‌های مختلف به آنهـا اشـاره شده است. از جمله زیمبا، پاپاج و جـاداموس هـاکورا[3] (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان "عوامل انتقادی موفقیت در پذیرش دولت الکترونیک محلی و ایالتی- لهستان" عوامل را در چهار دسته‌ی مسائل اقتصادی، مسائل اجتماعی-فرهنگـی، مسـائل فناورانه و مسائل سازمانی تقسیم می‌کند. در این چهار دسـته-بندی کلی عوامل جزئی‌تری مطرح مـی‌شـود کـه بـر اسـاس بیشترین تأثیر در پذیرش دولت الکترونیک است. الهی، عبدی و دانایی‌فرد (۱۳۸۹) در پژوهشی بـا عنـوان «پـذیرش دولـت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری» در پی شناسایی عوامـل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران هستند. این عوامل در قالب سه دسـته متغیرهـای فـردی، سـازمانی و اجتمـاعی طبقه‌بندی شده و مورد بررسی قرار گرفته‌اند. پـس از بررسـی مبـانی نظـری پـژوهش، عوامـل مـؤثر بـر پـذیرش دولـت الکترونیک شناسایی شده و پس از تنظیم پرسشنامه، در مرحله اول با استفاده از نظرات خبرگان فناوری اطلاعات به بررسـی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مطرح، پرداخته شده است. مؤلفه‌هـا و شاخص‌های تأیید شده در مرحله اول، در قالب پرسشنامه دوم در سطح شهروندان تهرانی توزیع شده است. نتایج نشان داده-اند که فراهم بودن زیرساخت‌ها و در دسترس بودن خـدمات، مهمترین عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیـک در ایـران هستند. زبردست (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی عوامل مـؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک می‌پـردازد. عوامـل مختلفـی را از قبیل سطح دانش و آگـاهی، دسترسـی بـه اینترنـت، اعتمـاد، سودمندی درک شـده، سـهولت اسـتفاده درک شـده، ارتبـاط موجود در وب‌سایت‌ها، قابلیت اطمینان، خدمات شخصی ارائـه شده در وب‌سایت‌ها و ویژگی‌های دموگرافیک شهروندان نظیر سن، جنسیت و تحصـیلات، بررسـی نمـوده اسـت. داده‌هـا از طریق پرسشنامه و بین شهروندان دو استان مازندران و گیلان گردآوری شده است. نتایج تحقیـق اینگونـه بـود کـه از میـان عوامل بررسی شده سطح دانـش و آگـاهی، قابلیـت اطمینـان وب‌سایت‌ها، دسترسی به اینترنت، تحصـیلات، سـن، سـهولت استفاده درک شـده، سـودمندی درک شـده، جنسـیت، ارتبـاط وب‌سایت‌ها، ارائه خدمات شخصی و اعتمـاد (بـه ترتیـب) بـر پذیرش دولت الکترونیک تأثیر گذارند.

گوینده‌نجف‌آبادی (۱۳۹۱) موضـوع اسـتفاده از سـرویس‌هـای جدید وب ۲,۰ که اساتید و دبیران می‌توانند بـرای تـدریس از آنها کمک بگیرند را بررسی کرده است. هدف پژوهش بررسی

[1] -Stamoulis,Gouscos, Georgiadis, and Martakos.
[2]-Bonsón,Torres, Royo, Flores
[3] -Ziemba, Ewa, T. Papaj, and M. Jadamus-Hacura

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

عواملی است که در استفاده از سرویس وب ۲٫۰ توسط دبیران متوسطه تأثیرگذارند و نیز میزان و نوع استفاده از این نوع سایت‌ها در امر تدریس و امور مربوط به آن است. داده‌ها با استفاده از ۳۴۰ پرسشنامه جمع‌آوری شده است. نتایج نشان می‌دهد درک استفاده راحت و آسان از این فناوری بیشترین تأثیر را بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ توسط دبیران دارد. حمایت همکاران، پشتیبانی سازمانی و خوداتکایی نسبت به رایانه به صورت مثبت و اضطراب از رایانه به صورت منفی عواملی هستند که استفاده آسان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. عبدالقانی، شیراتودین و وانگ[1] (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان «عوامل مؤثر در پذیرش خدمات دولت الکترونیکی توسط شهروندان لیبی: چارچوب پذیرش» هدف از پژوهش را یافتن عوامل مؤثر در پذیرش خدمات دولت الکترونیک از طرف شهروندان در کشور لیبی مطرح کرده است. از اهداف پژوهش پر کردن شکاف ادبیات و پیشینه پژوهش در این زمینه است. بر اساس مدل پذیرش فناوری الگوی مفهومی پذیرش خدمات دولت الکترونیکی از طرف شهروندان لیبی ارائه می‌شود. نتایج تحقیق در واقع به نفع سهامداران دولت الکترونیک در لیبی است که تلاش در پیاده‌سازی دولت الکترونیک دارند. جایاشری، صالحی، عبدالله‌بیگی، چیناسامی و مالارویژی[2] (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر در قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک در میان شهروندان ایرانی» هدف پژوهش را تلاش دولت الکترونیک برای تعامل بهتر با شهروندان و کسب و کار به منظور دسترسی، تعامل و ارائه خدمات بهتر می‌داند. جامعه پژوهش ۵ استان اصلی ایران، یعنی تهران، اصفهان، شیراز، تبریز و مشهد است که از طریق پرسشنامه اطلاعات گردآوری شده است و نتایج پژوهش نشان می‌دهد که دولت باید بیشتر در ایجاد آگاهی شهروندان تمرکز داشته باشد تا نسبت به مسائل فنی چرا که بدون آگاهی و پذیرش فناوری توسط شهروندان کاربرد فن-آوری فقط اتلاف بودجه است. فرآیند جهانی شدن از طریق کاهش هزینه‌ها و افزایش بازده که نتیجه ظهور دولت الکترونیک است بر کشورها تاثیر می‌گذارد. پژوهش بیان می-کند که افزایش پذیرش شهروندان از دولت الکترونیک در آینده اتفاق می‌افتد.

مسأله اصلی که پس از کاربرد فناوری توسط دولت از اهمیت بسیاری برخوردار است، استفاده و بهره‌برداری از آن توسط شهروندان می‌باشد. به طوری که اگر خدمات الکترونیکی توسط عموم مردم استفاده نشود، نمی‌توان ارائه خدمات عمومی از طریق دولت الکترونیک را افزایش داد. موضوع مهم این است که بسیاری از جوامع نیازمند انتقال مفهوم دولت الکترونیک هستند و یا در این مسیر گام برداشته‌اند. بدیهی است که دولت الکترونیک با استفاده از فناوری‌های وب ۲٫۰ نیازمند مفاهیم خاصی مانند آمادگی الکترونیکی، پذیرش شهروندان، پیامدهای اجرای این مفهوم و اینکه چگونه به بخش دولتی برسد مواجه است. به طورکلی شناسایی عوامل تاثیرگذار در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ به فهم مسائل کلیدی در حوزه‌ی دولت الکترونیک ۲٫۰ و اجرای آن کمک می‌کند. این پژوهش در صدد بررسی عواملی است که می‌توانند بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در دولت الکترونیک توسط شهروندان اثرگذار باشند، تا با فراهم کردن دسترسی آسان به خدمات ارائه شده توسط دولت الکترونیک، افزایش بیش از پیش رضایت شهروندان را شاهد باشیم. بنابراین پرسش اصلی در این پژوهش این است که عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان استان همدان چه مواردی است؟ و این عوامل چه رابطه‌ای بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ دارند؟ لذا پژوهش حاضر به دنبال دستیابی به اهداف و سوالات ذیل است.

اهداف پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک است. اهداف فرعی نیز شامل:

۱. تعیین رابطه عوامل اقتصادی در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک.

۲. تعیین رابطه عوامل اجتماعی در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک.

۳. تعیین رابطه عوامل فردی در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک.

۴. تعیین رابطه عوامل انگیزشی در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک.

۵. تعیین رابطه عوامل فرهنگی در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک.

۶. تعیین رابطه عوامل سازمانی در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک.

۷. تعیین رابطه عوامل فناورانه در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک.

[1]-Abdulghani, Shiratuddin .And Wong

[2] -Jayashree, S. Salehi, F. Abdollahbeigi B. and Chinnasamy, A. and Malarvizhi

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

سوال و فرضیه‌های پژوهش

سوال ۱: عوامل مؤثر در پذیرش دولت الکترونیک مبتنی بر فناوری وب ۲,۰ چه مواردی است؟

فرضیه ۱: بین عامل اقتصادی و پذیرش فناوری وب ۲ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استان همدان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲: بین عامل اجتماعی و پذیرش فناوری وب ۲ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استان همدان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳: بین عامل فردی و پذیرش فناوری وب ۲ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استانداری همدان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴: بین عامل انگیزشی و پذیرش فناوری وب ۲ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استان همدان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۵: بین عامل فرهنگی و پذیرش فناوری وب ۲ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استان همدان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۶: بین عامل سازمانی و پذیرش فناوری وب ۲ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استانداری همدان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۷: بین عامل فناورانه و پذیرش فناوری وب ۲ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استان همدان رابطه معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به روش توصیفی- پیمایشی به انجام رسیده و از نظر هدف کاربردی است. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شده است، برای سنجش روایی محتوایی به شکل کمی، از دو ضریب نسبی روایی محتوا *(CVR)* و شاخص روایی محتوا *(CVI)*، استفاده شده است. برای حصول اطمینان از این منظور که پرسشنامه برای هدف پژوهش مناسب است و در واقع ویژگی‌های مورد نظر پژوهش را ارزیابی می‌کند ابتدا پرسشنامه برای اعضای پانل که متخصصان و صاحب‌نظران حوزه هستند، ارسال شد و هر یک از متخصصان به سوالات پرسشنامه از چهار منظر ضرورت، ارتباط با هدف، میزان دشواری و وضوح سوالات پرسشنامه، پاسخ دادند. پس از گردآوری پاسخ‌ها از متخصصان موضوع و صاحب‌نظران، نرخ روایی محتوا و شاخص آن تعیین شد و مطابق فرمول زیر محاسبه گردید.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

هنگامی که مقدار محاسبه شده از مقدار ۰/۹۹ بزرگتر باشد اعتبار محتوای آن بند پذیرفته می‌شود. بنابراین مقدار CVR تعداد ۲۴ سوال بزرگتر از ۰/۹۹ به دست آمد که این تعداد از پرسش‌ها پذیرفته شد. و پایایی آن نیز با آلفای کرونباخ (۰/۹۷۲) به دست آمد. پرسشنامه در دو بخش طراحی شده است. بخش اول اطلاعات جمعیت‌شناختی است و بخش دوم در برگیرنده عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری وب ۲,۰ در دولت الکترونیک است که شامل ۲۴ گویه می‌باشد؛ مقیاس مورد اندازه‌گیری بر مبنای طیف لیکرت *5* درجه‌ای از خیلی‌زیاد با نمره *5* و خیلی‌کم با نمره *1* قرار دارد. جامعه آماری پژوهش شامل، شهروندان مراجعه کننده به دفاتر پیشخوان دولت بخش عمومی و خصوصی در استان همدان است. تعداد کل دفاتر در استان ۱۲۳ دفتر است که در (۹) شهرستان استان همدان شامل: همدان ۴۷، ملایر ۱۶، نهاوند ۱۳، بهار ۱۱، تویسرکان ۱۰، اسدآباد ۱۰، رزن ۸، کبوترآهنگ ۷ و فامنین ۱دفتر می‌باشد. در مورد گروه دریافت کنندگان خدمات از دفاتر پیشخوان دولت الکترونیک در استان همدان، تمامی شهروندان همدانی که از خدمات دفاتر پیشخوان دولت در استان همدان استفاده می‌کنند با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با تخصیص متناسب حجم نمونه ۵۱۸ نفر تعیین شد و به منظور گردآوری اطلاعات و تحلیلی که بتوان بر اساس آن نتایج روا و قابل اطمینان به دست آورد با توجه به احتمال عدم بازگشت و نیز پاسخگویی بدون دقت و یا ناقص پرسشنامه‌ها تعداد ۵۱۸ پرسشنامه در بازه زمانی پاییز ۱۳۹۵ و در استان همدان که شامل ۹ شهرستان است توزیع شد. پس از گردآوری، تعداد ۴۹۰ پرسشنامه معتبر تشخیص داده شد و تجزیه و تحلیل بر پایه ورود اطلاعات۴۹۰ پرسشنامه انجام پذیرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS-24 جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات در سطح توصیفی استفاده شده است که از آماره‌های توصیفی مانند درصد، فراوانی و نیز نمودارهای ستونی و دایره‌ای برای توصیف داده‌ها استفاده می‌شود. در بخش آمار استنباطی نیز از مدل‌یابی معادلات ساختاری و آزمون‌های تحلیل عاملی تاییدی، شاخص‌های برازش مدل و تحلیل مسیر (آماره Tو ضریب مسیر) براساس نرم‌افزار۲۴- *AMOS* استفاده گردید.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی بیان شده است. یافته‌های توصیفی نشان داد که ۴۴/۹ درصد افراد نمونه را زنان و ۵۵/۱ درصد را مردان تشکیل داده‌اند. همچنین ۷/۸ درصد پاسخگویان دارای تحصیلات زیردیپلم، ۳۱/۲ درصد دیپلم، ۴۹/۲ درصد کارشناسی و ۱۱/۸ درصد کارشناسی‌ارشد و بالاتر بوده‌اند. ۱۶/۷ درصد پاسخگویان از نظر مهارت استفاده از اینترنت در حد مبتدی، ۶۰/۲ درصد در حد متوسط، ۲۳/۱ درصد در حد پیشرفته بوده‌اند. ۵۳/۷ درصد پاسخگویان روش اتصال به اینترنت خود را استفاده از اینترنت پرسرعت، ۱۴/۵ درصد اینترنت پرسرعت بی‌سیم (وایمکس)، ۴/۱ درصد از طریق کافی‌نت‌ها و ۲۷/۷ درصد از پاسخگویان سایر موارد را انتخاب نموده‌اند. جدول شماره ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی را نشان می‌دهد.

عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در دولت الکترونیک

به منظور استخراج عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری، پیشینه‌های موجود در موضوع دولت الکترونیک و پذیرش فناوری‌ها مورد بررسی قرار گرفت و پس از مطالعه و بررسی، عوامل مؤثر در پذیرش فناوری، که در پیشینه‌های موجود ذکر شده بود استخراج گردید. سپس عوامل دسته‌بندی شد. در جدول شماره (۲) عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری استخراج شده از پژوهش‌های مرتبط، به تصویر کشیده شده است.

همان‌طور که در جدول شماره (۲) مشاهده می‌شود، ۴۸ گویه در پذیرش فناوری شناسایی شدند. سپس این عوامل در دسته‌بندی‌هایی شامل: عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، فردی، فناورانه، سازمانی و انگیزشی قرار گرفته است.

مدل‌یابی معادلات مدل تحقیق

برای برآورد از روش حداکثر درست نمایی در نرم‌افزار آموس استفاده شده است. با بررسی مدل تخمین استاندارد شده و معناداری اعداد این مسئله را بررسی می‌کنیم. شکل (۱) مدل معادلات ساختاری پژوهش حاضر را همراه با ضرایب استاندارد ارائه می‌کند.

شاخص‌های نیکویی برازش

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 به اصطلاح برازش داشته باشد. در مدل‌یابی معادلات ساختاری هنگامی می‌توان به برآوردهای مدل اعتماد کرد که مدل دارای برازش کافی باشد. برای انجام تحلیل عاملی تاییدی به شاخص‌های نیکویی برازش نیاز است. جدول شماره (۳) شاخص‌های برازش مدل را پس از اعمال تغییرات نشان می‌دهد. شاخص‌های نیکویی برازش این مدل به این شکل بودند که *GFI*، *IFI*، *CFI* و *RMSEA* به ترتیب برابر با ۰/۹۰۱، ۰/۹۰۲ ، ۰/۹۰۱ و ۰/۰۶۷ به دست آمدند. این شاخص‌ها نشانگر خوب بودن مدل است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که مدل تحقیق دارای توانایی بالایی در اندازه‌گیری

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۲۲۰	۴۴٪/۹
مرد	۲۷۰	٪۵۵/۱
سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
زیر دیپلم	۳۸	۷/۸
دیپلم	۱۵۳	۳۱/۲
کارشناسی	۲۴۱	۴۹/۲
کارشناسی ارشد و بالاتر	۵۸	۱۱/۸
توانایی استفاده از اینترنت	فراوانی	درصد
مبتدی	۸۲	۱۶/۷
متوسط	۲۹۵	۶۰/۲
پیشرفته	۱۱۳	۲۳/۱
راه های اتصال به اینترنت	فراوانی	درصد
اینترنت پرسرعت	۲۶۳	۵۳/۷
وایمکس	۲۰	۱۴/۵
کافی نت‌ها	۷۱	۴/۱
سایر موارد	۱۳۶	۲۷/۷

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

جدول ۲. عوامل مؤثر در پذیرش فناوری استخراج شده از پژوهش های مرتبط دیگر

ردیف	عوامل مؤثر	دسته‌بندی عوامل	منابع
۱	تجربه استفاده از فناوری اطلاعات	مسائل فردی	(رضایی، محمدی، ۱۳۹۰)
۲	نگرش نسبت به فناوری اطلاعات	مسائل فرهنگی	(دیویس، باگوتزی و وارشاو، ۱۹۸۹).
۳	قصد رفتاری	مسائل فردی	(دیویس، باگوتزی و وارشاو، ۱۹۸۹).
۴	مهارت در استفاده از فناوری اطلاعات	مسائل انگیزشی	(رضایی، محمدی، ۱۳۹۰)
۵	برداشت ذهنی از مفید بودن فناوری اطلاعات	مسائل فردی	(عبدخدا، احمدی، حسینی، پریخانی و فرهادی، ۱۳۹۲) (وظیفه، کیوانی، نبی-زاده مامکاوه، ۱۳۹۲).
۶	برداشت ذهنی از سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات	مسائل فردی	(عبدخدا، احمدی، حسینی، پریخانی و فرهادی، ۱۳۹۲)
۷	برداشت ذهنی از آسانی استفاده از فناوری اطلاعات	مسائل فردی	(اسماعیلی، طلوعی‌اشلقی، پورابراهیمی، اسمعیلی، ۱۳۹۲) (جایاشری، صالحی، عبدالله بیگی، چیناسامی و مالاروپژی، ۲۰۱۶)
۸	نوگرایی فردی در زمینه فناوری اطلاعات	مسائل انگیزشی	(رضایی، محمدی، ۱۳۹۰)
۹	خودباوری	مسائل فردی	(رضایی، محمدی، ۱۳۹۰)
۱۰	هنجار ذهنی	مسائل فردی	(دیویس، باگوتزی و وارشاو، ۱۹۸۹).
۱۱	رؤیت‌پذیری نتایج و قابلیت عرضه و نمایش نتایج	مسائل فناورانه	(گوینده‌نجف‌آبادی، ۱۳۹۳ص.۷).
۱۲	اضطراب از رایانه	مسائل فردی	(گوینده‌نجف‌آبادی، ۱۳۹۳ص.۷).
۱۳	عادت به سیستم	مسائل فردی	(رزمی، حیدریه، شهابی ،۱۳۹۳)
۱۴	سودمندی ادراکی	مسائل انگیزشی	(رزمی، حیدریه، شهابی ،۱۳۹۳)
۱۵	اعتماد	مسائل اجتماعی	(رزمی، حیدریه، شهابی ،۱۳۹۳)
۱۶	سواد الکترونیک کاربران، کمبود سواد فناوری اطلاعات و ارتباطات	مسایل اقتصادی	(فرزندی‌پور، میدانی، گیلاسی،۱۳۹۲) (پاتاک، کاوور، و سینگ، ۲۰۱۵)
۱۷	دسترسی به اینترنت	مسایل اقتصادی	(فرزندی‌پور، میدانی، گیلاسی،۱۳۹۲)
۱۸	تأثیر همکاران،	مسائل اجتماعی	(گوینده‌نجف‌آبادی، ۱۳۹۳)
۱۹	خوداتکایی نسبت به رایانه	مسائل فردی	(گوینده‌نجف‌آبادی، ۱۳۹۳)
۲۰	حمایت همکاران	مسائل اجتماعی	(گوینده‌نجف‌آبادی، ۱۳۹۳)
۲۱	پشتیبانی سازمان	مسائل سازمانی	(گوینده‌نجف‌آبادی، ۱۳۹۳)
۲۲	ارتباط شغلی	مسائل سازمانی	(گوینده‌نجف‌آبادی، ۱۳۹۳)
۲۳	کیفیت اینترنت	مسائل فناورانه	(وظیفه، کیوانی، نبی زاده مامکاوه، ۱۳۹۲).
۲۴	سهولت استفاده	مسائل فناورانه	(وظیفه، کیوانی، نبی زاده مامکاوه، ۱۳۹۲).
۲۵	فراهم بودن زیر ساخت‌ها، فقدان زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات	مسائل فناورانه	(الهی، عبدی و دانایی‌فرد ۱۳۸۹) (پاتاک، کاوور، و سینگ، ۲۰۱۵)
۲۶	در دسترس بودن خدمات	مسایل اجتماعی	(الهی، عبدی و دانایی‌فرد ۱۳۸۹)
۲۷	ادغام سیستم اطلاعاتی درون سازمانی و برون سازمانی	مسائل سازمانی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۲۸	سنت	مسائل فرهنگی	(المالکی، ۲۰۱۴)
۲۹	خود رهبری	مسائل فردی	(المالکی، ۲۰۱۴)
۳۰	برانگیختن	مسائل انگیزشی	(المالکی، ۲۰۱۴)
۳۱	حمایت مدیریت ارشد	مسائل سازمانی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۳۲	امنیت اطلاعات	مسائل سازمانی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)، (المالکی، ۲۰۱۴)
۳۳	وضعیت اقتصادی	مسایل اقتصادی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۳۴	ارتباطات الکترونیکی	مسائل سازمانی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۳۵	کیفیت خدمات	مسائل سازمانی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۳۶	قابلیت سازگاری سیستم‌های اطلاعات	مسائل فناورانه	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۳۷	فرهنگ اطلاعات	مسائل فرهنگی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۳۸	استانداردسازی	مسایل سازمانی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۳۹	قابلیت سازگاری سیستم‌های اطلاعات در واحدهای دولتی	مسائل فناورانه	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۴۰	توانایی‌های کارمندان دولت از فناوری اطلاعات و ارتباطات	مسائل فردی	(زیمبا، پاپاچ و جاداموس‌هاکورا، ۲۰۱۵)
۴۱	ارزش‌های عمومی درک شده	مسائل فردی	(کاوور و سینگ، ۲۰۱۵)
۴۲	آگاهی در مورد مزایای خدمات وب	مسائل فردی	(پاتاک، کاوور، و سینگ ،۲۰۱۵)
۴۳	نگرش کارمندان دولت نسبت به اخذ فناوری جدید	مسائل فردی	(پاتاک، کاوور، و سینگ ،۲۰۱۵)
۴۴	مقاومت در برابر دیجیتالی شدن اطلاعات و دسترسی آنلاین	مسائل فردی	(پاتاک، کاوور، و سینگ ،۲۰۱۵)
۴۵	عدم هماهنگی بین دولت	مسایل سازمانی	(پاتاک، کاوور، و سینگ ،۲۰۱۵)
۴۶	پذیرش فناوری	مسائل فناورانه	(جایاشری، صالحی، عبدالله‌بیگی، چیناسامی و مالاروپژی، ۲۰۱۶)
۴۷	قابلیت اطمینان	مسائل فناورانه	(جایاشری، صالحی، عبدالله‌بیگی، چیناسامی و مالاروپژی، ۲۰۱۶)
۴۸	هماهنگی	مسایل سازمانی	(جایاشری، صالحی، عبدالله‌بیگی، چیناسامی و مالاروپژی، ۲۰۱۶)

متغیر اصلی تحقیق دارد. در ادامه به بررسی فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم.

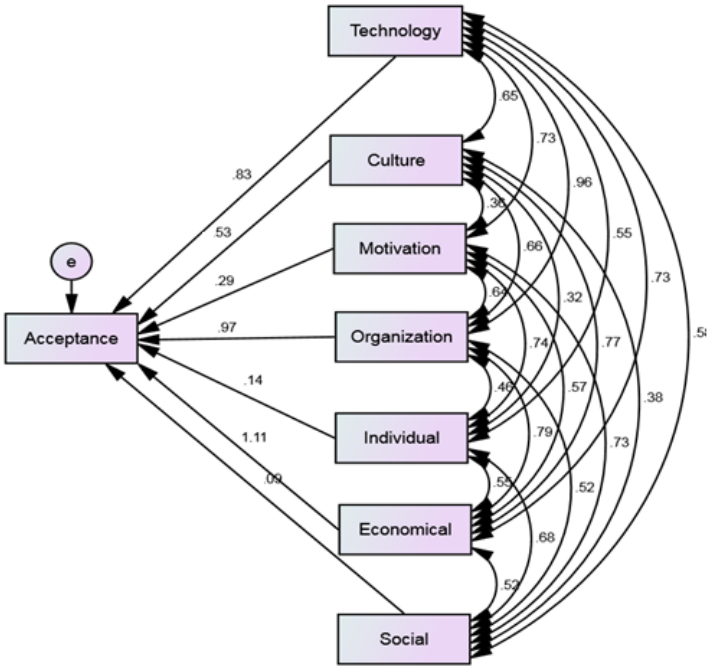
تحلیل عاملی تاییدی

با استفاده از نرم‌افزار آموس تحلیل عاملی تاییدی سازه‌های پرسشنامه 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 را نشان می‌دهد.

تحلیل مسیر و آزمون فرضیات

در نهایت، نتیجه بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق با استفاده از نرم‌افزار آموس در قالب جدول شماره (۵) و شکل شماره (۱)

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری با ضرایب استاندارد

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل پس از اعمال تغییرات

عنوان شاخص	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
χ^2 / df	≤۳	۲/۹۹	تایید مدل
RMSEA	<۰/۰۹	۰/۰۶۷	تایید مدل
GFI	۰/۹ >	۰/۹۰۱	تایید مدل
AGFI	۰/۸۵ >	۰/۸۵۷	تایید مدل
CFI	۰/۹۰>	۰/۹۰۱	تایید مدل
IFI	۰/۹۰>	۰/۹۰۲	تایید مدل

ارائه شده است. فرضیه‌های مطرح شده در قالب نرم‌افزار آموس[1] نسخه ۲۴ مورد بررسی قرار گرفته است.

با توجه به جدول شماره (۵) روابط بین متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که در آماره آزمون در ارتباط بین عوامل فرهنگی و پذیرش فناوری وب ۲,۰ (۹/۶۲۹)، عوامل انگیزشی و پذیرش فناوری وب ۲,۰(۴/۶۰۰)، عوامل سازمانی و پذیرش فناوری وب۲,۰ (۶/۸۱۶)، عوامل فردی و پذیرش فناوری وب ۲,۰ (۲/۶۰۴)، عوامل اقتصادی و پذیرش فناوری وب ۲,۰ (۱۴/۹۷۶)، عوامل اجتماعی و پذیرش فناوری وب ۲,۰ (۱/۸۶۴)، عوامل فناورانه و پذیرش فناوری وب ۲,۰ (۵/۷۱۴)، محاسبه شد. با توجه به این که آماره آزمون بررسی این روابط بیش از ۱/۹۶ به دست آمده است، روابط بین متغیرها تایید می‌شود. اما به علت این که در بررسی عامل اجتماعی و پذیرش فناوری وب ۲,۰ آماره آزمون کوچکتر از ۱/۹۶ است رابطه بین دو متغیر رد می‌شود.

نتیجه‌گیری

گستردگی عرصه بهره‌برداری از فناوری در امور دولتی، امری گریزناپذیر است و با توجه با رشد فناوری‌ها و کاربرد آن در دیگر بخش‌های جامعه، انتظارات شهروندان در مورد نحوه و کیفیت ارائه‌ی خدمات دولت نیز افزایش یافته است و دولت باید پاسخگوی انتظارات شهروندان باشد که با کاربرد فناوری-ها در دولت و ایجاد دولت الکترونیک تا حدودی به این انتظارات پاسخ داده شد و همگام شدن با فناوری‌های جدید و عقب نماندن از کاربرد فناوری‌های روزآمد در دولت، بهترین تلاش برای برآوردن نیاز شهروندان است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد از بین هفت متغیر شناسایی شده، شش متغیر بر پذیرش فناوری وب ۲,۰ توسط افرادی که از خدمات دولت الکترونیک استفاده می‌کنند تأثیرگذار است. این عوامل عبارتند

[1] -Amos

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی تاییدی

متغیرها	بار عاملی	*T-value*	متغیرها	بار عاملی	*T-value*
عوامل اقتصادی			عوامل فناورانه		
کم هزینه‌تر بودن.	*0.688*	–	قابلیت عرضه و نمایش نتایج	*0.738*	–
جلوگیری از اسراف	*0.591*	*10.258*	کیفیت اینترنت.	*0.668*	*13.912*
جلوگیری از رشوه	*0.491*	*8.836*	سهولت و آسانی کاربرد	*0.692*	*14.339*
عوامل فرهنگی			قابلیت سازگاریسیستم‌های اطلاعات	*0.647*	*13.378*
آگاهی از فرهنگ مصرف صحیح اطلاعات	*0.707*	–	ایمنی و امنیت فنی	*0.536*	*11.136*
نگرش نسبت به فناوری اطلاعات	*0.821*	*11.420*	قابلیت اعتماد	*0.423*	*0.7408*
عوامل فردی			عوامل انگیزشی		
دانش و آگاهی قبلی	*0.837*	–	به دنبال نوگرایی بودن	*0.792*	–
تجربه قبلی استفاده از فناوری	*0.818*	*27.423*	خطرکردن و دنبال فناوری‌های جدید بودن	*0.793*	*16.582*
مهارت استفاده از فناوری	*0.927*	*24.332*	عوامل سازمانی		
عادت به استفاده از فناوری	*0.681*		کیفیت خدمات	*0.559*	–
		16.589			
عوامل اجتماعی			حمایت مدیریت ارشد	*0.624*	*11.773*
استفاده همکاران	*0.557*	–	کمک در انجام وظایف سازمان	*0.783*	*12.032*
اعتماد به نفس	*0.474*	*11.040*	کنترل بهتر فعالیت‌های سازمان	*0.759*	*11.829*
			شخص و شفاف شدن مراحل انجام کارها در ادارات دولتی	*0.668*	*10.983*

جدول ۵. بررسی فرضیات و تحلیل مسیر

ردیف	متغیر مستقل	متغیر وابسته	آماره t	ضریب مسیر	سطح معناداری	تایید/رد رابطه
۱	عامل فرهنگی	پذیرش وب ۲	۹/۶۲۹	۰/۵۳۰	۰/۰۰۱>	تایید
۲	عامل انگیزش	پذیرش وب ۲	۴/۶۰۰	۰/۲۸۸	۰/۰۰۱>	تایید
۳	عامل سازمانی	پذیرش وب ۲	۶/۸۱۶	۰/۹۶۷	۰/۰۰۱>	تایید
۴	عامل فردی	پذیرش وب ۲	۲/۶۰۴	۰/۱۳۹	۰/۰۰۹	تایید
۵	عامل اقتصادی	پذیرش وب ۲	۱۴/۹۷۶	۱/۱۰۸	۰/۰۰۱>	تایید
۶	عامل اجتماعی	پذیرش وب ۲	۱/۸۶۴	۰/۰۸۹	۰/۰۶۲	عدم تایید
۷	عامل فناورانه	پذیرش وب ۲	۵/۷۱۴	۰/۸۳۰	۰/۰۰۱>	تایید

از عوامل اقتصادی، فردی، فناورانه، فرهنگی، سازمانی و انگیزشی که هر یک از عوامل، به زیر مولفه‌هایی تقسیم می‌شوند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که «عوامل اقتصادی» تأثیر مثبتی بر استفاده افراد از خدمات دولت الکترونیک مبتنی بر وب ۲,۰ دارند. نتایج حاصل شده در این زمینه، با مطالعات زیردست، رسولی، سرلک (۱۳۸۹)، فرزندی پور، میدانی، گیلاسی (۱۳۹۲)، پاتاک، کاوور، و سینگ[1]، (۲۰۱۵) و زیمبا، پاپاج و جاداموس‌هاکورا، (۲۰۱۵) هم جهت می‌باشد و یافته‌های آنان را تأیید می‌کند. «عوامل سازمانی» در بسیاری از تحقیقات مورد توجه صاحبنظران حوزه رفتار پذیرش فناوری بوده است. نتایج این تحقیق تأیید دیگری بر اهمیت این متغیر می‌باشد. سایر محققانی که به نتیجه مشابهی رسیده‌اند عبارتند از: جایاشری، صالحی، عبدالله‌بیگی، چیناسامی و مالارویژی (۲۰۱۶)، زیمبا، پاپاج و جاداموس-هاکورا (۲۰۱۵)، المالکی (۲۰۱۴) و گوینده‌نجف‌آبادی (۱۳۹۳).

«عوامل فناورانه» عواملی است که در پذیرش فناوری وب ۲,۰ در دولت الکترونیک تأثیر مثبتی دارد سایر محققان نیز از این متغیر به عنوان عامل تاثیرگذار بهره گرفته‌اند و به نتایج مشابهی مانند آنچه در این تحقیق به دست آمده رسیده‌اند: گوینده‌نجف‌آبادی (۱۳۹۳)، وظیفه، کیوانی، نبی‌زاده مامکاوه (۱۳۹۲)، الهی، عبدی و دانایی‌فرد (۱۳۸۹)، پاتاک، کاوور، و سینگ[2] (۲۰۱۵)، زیمبا، پاپاج و جاداموس‌هاکورا (۲۰۱۵) و

[1] -*Pathak, Kaur, and Singh*

[2] -*Pathak, Kaur, and Singh*

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

جایاشری، صالحی، عبدالله‌بیگی، چیناسامی و مالارویژی (۲۰۱۶). نتایج این تحقیق نشان داد که «عوامل فردی» نسبت به پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در دولت الکترونیک تأثیر مثبت دارد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج سایر محققان همسو بوده است. از جمله می‌توان به تحقیقات انجام شده زیر اشاره کرد: پاتاک، کاوور، و سینگ (۲۰۱۵)، کاوور و سینگ[1](۲۰۱۵)، زیمبا، پاپاج و جاداموس‌هاکورا (۲۰۱۵)، المالکی (۲۰۱۴)، گوینده‌نجف‌آبادی (۱۳۹۳)، رزمی، حیدریه، شهابی (۱۳۹۳)، دیویس، باگوتزی و وارشاو (*1989*)، رضایی، محمدی(۱۳۹۰)، اسماعیلی، طلوعی‌اشلقی، پورابراهیمی، اسمعیلی، (۱۳۹۲)، جایاشری، صالحی، عبدالله‌بیگی، چیناسامی و مالارویژی (۲۰۱۶)، عبدخدا، احمدی، حسینی، پریخانی و فرهادی (۱۳۹۲)، زبردست، رسولی و سرلک (۱۳۸۹) وظیفه، کیوانی، نبی‌زاده مامکاوه (۱۳۹۲) که عامل فردی را در پذیرش فناوری مؤثر برمی‌شمارند.

متغیر «عوامل انگیزشی» نیز مانند عوامل دیگر مطرح شده در پژوهش حاضر بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در دولت الکترونیک، توسط شهروندان تأثیرگذار است. مانند دیگر تحقیقات انجام شده از جمله: رضایی، محمدی(۱۳۹۰)، المالکی (۲۰۱۴) و رزمی، حیدریه، شهابی (۱۳۹۳) که نقش عامل انگیزشی را مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داد که متغیر «عوامل فرهنگی» تأثیر مثبتی بر استفاده افراد از خدمات دولت الکترونیک مبتنی بر وب ۲٫۰ دارد. مطالعات بسیاری این متغیر را مورد توجه قرار داده‌اند. نتایج این تحقیق در مورد تأثیر عامل فرهنگی بر پذیرش فناوری با نتایج تحقیقات بسیاری همسو بوده است. از جمله این تحقیقات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: دیویس، باگوتزی و وارشاو[2](*1989*)، المالکی، (۲۰۱۴) و زیمبا، پاپاج و جاداموس-هاکورا (۲۰۱۵).

بنابراین، بر اساس یافته‌های پژوهش به نظر می‌رسد بهترین اقدام در راستای پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در استان همدان در ابتدا عبارتند از: فراهم‌سازی زمینه‌های ایجاد و بهبود «عوامل اقتصادی» شامل مولفه‌های (وضعیت اقتصادی، دسترسی به اینترنت، سواد الکترونیک کاربران، کمبود سواد فناوری اطلاعات و ارتباطات) و سپس «عوامل فرهنگی» شامل مولفه‌های (نگرش نسبت به فناوری اطلاعات، سنت و فرهنگ اطلاعات) است. در گام دوم نیز نیاز به ارتقاء و بهبود «عوامل سازمانی» شامل مولفه‌های (عدم هماهنگی بین دولت، استانداردسازی، کیفیت خدمات، امنیت اطلاعات، حمایت مدیریت ارشد، ادغام سیستم اطلاعاتی درون سازمانی و برون سازمانی، و پشتیبانی سازمان) و توجه به «عوامل فناورانه» شامل مولفه‌های (قابلیت اطمینان، پذیرش فناوری، قابلیت سازگاری سیستم‌های اطلاعات در واحدهای دولتی، فراهم بودن زیرساخت‌ها، فقدان زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات، سهولت استفاده، کیفیت اینترنت، رؤیت‌پذیری نتایج و قابلیت عرضه و نمایش نتایج) است. در گام سوم نیز تدابیر مورد نیاز عبارت خواهد بود از نیاز به تقویت «عوامل انگیزشی» شامل مولفه‌های (مهارت در استفاده از فناوری اطلاعات، نوگرایی فردی در زمینه‌ی فناوری اطلاعات، سودمندی ادراکی، برانگیختن) و متغیر «عوامل فردی» شامل مولفه‌های (مقاومت در برابر دیجیتالی شدن اطلاعات و دسترسی آنلاین، قصد رفتاری، برداشت ذهنی از مفید بودن فناوری اطلاعات، برداشت ذهنی از سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات، برداشت ذهنی از آسانی استفاده از فناوری اطلاعات، خودباوری، هنجار ذهنی، اضطراب از رایانه، عادت به سیستم، خوداتکایی نسبت به رایانه، خودرهبری، توانایی‌های کارمندان دولت از فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارزش‌های عمومی درک شده، آگاهی در مورد مزایای خدمات وب، نگرش کارمندان دولت نسبت به اخذ فناوری جدید و تجربه استفاده از فناوری اطلاعات) است. گام بعدی نیز نیاز به ارتقاء و بهبود بسترسازی مناسب جهت تسهیل هر یک از مولفه‌های مذکور برای پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در پیاده‌سازی دولت الکترونیک می‌باشد. نکته مهمی که در طور قبل نیز به آن اشاره شد عدم تأثیر «عوامل اجتماعی» بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ است. به طوری که در پایان، یافته‌های پژوهش، تأثیر «عوامل اجتماعی» بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ را رد می‌کند. بنابراین می‌توان با بررسی و شناسایی عواملی که بر پذیرش فناوری اطلاعات در پیاده‌سازی دولت الکترونیک ۲٫۰ مؤثر است سرمایه‌گذاری در زمینه هر یک از عوامل را هدفمند دنبال کرد. همچنین تلاش در جهت ارتقاء عوامل مثبت و رفع عوامل بازدارنده، سهم عمده‌ای در پذیرش فناوری وب ۲٫۰ توسط شهروندان و پیاده‌سازی دولت الکترونیک، خواهد داشت.

*این مقاله حاضر مستخرج از رساله‌ی دکتری با عنوان" تدوین الگوی پذیرش فناوری وب ۲٫۰ برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در جمهوری اسلامی ایران، مطالعه موردی استانداری همدان" است.

[1] -Kaur and Singh
[2]- Davis, Bagozzi, & Warshaw

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

gy Acceptance Model. Master's Thesis. Supervisor, T., Yaghobi.
Jayashree, S., Salehi, F., Abdollahbeigi, B., Chinnasamy, A., Malarvizhi, N. (2016). Factors Influencing Intention to Use E-Government Services among Iran Citizens. Indian Journal of Science and Technology. 9(34).
Kaur, M., Singh, A. (2015). E-Government: Study of Factors Significantly Affects Adoption and Acceptance in State of Punjab. (IJCSIT) International Journal of Computer Science and Information Technologies. 6(5); 4542-4548.
Moradi, M., Mehrani, K., Boromand, M. (1389). Factors Affecting the Adoption of Information Technology by the Police. Police Human Development, 7(28).
Pathak, M., Kaur, G., Singh, S. (2015). Web Services: An E-Government Perspective. International Journal of Computer Applications (0975 –8887) International Conference on Advancements in Engineering and Technology. (ICAET 2015).
Razmi, j., Heydariyeh, A., Shahabi, A. (2014). Development of Technology Acceptance Model in Iranian Banking (Case study: Refah Bank of Semnan province). Industrial Management. 6 (3); 471-490. (Persian)
Rezaei, M., Mohammadi, D. (2012). An Investigation of Factors Affecting Utilization of Information Technology (IT) by Agricultural Students. Journal of Information Processing and Management. 27 (2); 413-427. (Persian)
Soleimani, A., Zarafshani, K. (1390). Factors Affecting the Adoption of Information Technology by the Agricultural Vocational Students in Kermanshah whit Using the Technology Acceptance Model. Information Science and Technology. 4 (66).
Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., Martakos, D. (2001). Revisiting public Information Management for Effective E-government Services. Information Management and Computer Security.9 (4); 146-153.
Tavalaee, R., Azami, A., ShahAbadi, m. m., Khalili, j. (2010). Reflection on E-government and Citizens Interact with it. Knowledge Management. (Persian)
Tomaszewicz, A. A. (2015). The Impact of Digital Literacy on E-government Development. Online Journal of Applied Knowledge Management. 3(2); 45-53.
Vazifeh, Z., Keyvani, Sh., Nabyzadeh-Mamkaveh, R. (1392). Evaluation of E-Banking Adoption by customers Using Davis' Technology Acceptance Model (TAM). Shiraz, Conference Management, challenges and solutions.
zebardast, Z. (1389). Factors Affecting the Adoption of E-Government from Citizen's View Citizens of Gilan and Mazandaran Provinces. Master's Thesis. Payam Noor University. Tehran.

References

Abdekhoda, M., Ahmadi, M., Hossini, A. F., Parikhani, E., Farhadi, A. (2013). Factors Affecting Information Technology Acceptance By Health Information Management (HIM) Staff Of Tehran University Of Medical Sciences' Hospitals Based On The Technology Acceptance Model (TAM). Payavard salamat. 7 (4); 287-298. (Persian)
Abdulghani, A. A., Shiratuddin, M. F., Wong, K.W. (2015). Factors Affecting Libyan Citizens In Adoption Of E-Government Services: A Research Framework. International Conference on Information Technology & Society, Kuala Lumpur, Malaysia.
Almalki, O. (2014). A Framework for E-Government Success from the Users Perspective. PhD Thesis. University of Bedfordshire.
Betchoo, N. K. (2016). An Insight into the Practice of E-Government: A road Map for Contemporary Public Administration. International Journal of Trend in Research and Development. 3(2); 526-530.
Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., Flores, F. (2012). Local E-government 2.0: Social Media and Corporate Ttransparency in Municipalities. Government Information Quarterly. 29(2); 123-132.
Boughzala, I., Janssen, M., Assar, S. (2015). Case Studies in E-Government 2.0 Changing Citizen Relationships. New York Dordrecht London: Springer Cham Heidelberg.
Davis, F.D., Bagozzi, R.P., Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science. 35 (8); 982 -1003.
Elahi, S. Abdi, B., Danaee-Fard, H. (2010). Adoption E-Government in Iran: the role of demographic factors in social organization and technology adoption. Journal Of Public Administration Perspective. 1 (1); 41-67. (Persian)
Esmaeili, M., Toloie-Eshlaghi, A., Pour Ebrahimi, A., Esmaieli, R. (2013). Study on Feasibility and Acceptance of Implementation of Technology Acceptance Model of Davis in Staff of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Pajoohandeh Journal. 18 (1); 40-45. (Persian)
Farzandipour, M., Meidani, Z., Gilasi, H. R. (2013). Electronic Educational and Research Services as Infrastructure for the E-Government: Role of Website of Medical Sciences Universities in Iran. Iranian Journal of Medical Education. 13 (1); 18-28 (Persian)
Gouscos, D. (2001). Electronic Government and Electronic Services. ISSS Conference, Eneral Secretariat for Information Systems. Greek Ministry of Finance. March.
Goyandeh-Najafabady, F. (1391). Assessment of Factors Affecting Adoption of Web 2.0 Technology by High School Teachers Based on the Technolo-

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

Ziemba, E., Papaj, T., Jadamus-Hacura, M. (2015). Critical Success Factors for Adopting State and Local E-government–Polish Insights. Proceedings of the 13th International Conference on E-Society2015, International Association for Development of the Information Society.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]

Human Information Interaction. Vol. 4, No. 3
http://hii.khu.ac.ir
Original Article

Factors Affecting the Adoption of Web 2.0 Technology in E-Government from Citizen's Perspective and Providing a Model: Case of Government Offices in Hamadan

Mansore Hosseini-Shoar: PhD. Student Department of Knowledge and Information Science, Islamic Azad University, Hamedan Branch, Iran, (Corresponding author). ahoseini.shoar@gmail.com
Alireza Isfandyari-Moghaddam: Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Islamic Azad University, Hamedan Branch, Iran.
Atefeh Zarei: Department of Knowledge and Information Science, Islamic Azad University, Hamedan branch, Iran.
Mohammad Hassanzadeh: Head and Faculty member, Knowledge and Information Science Department Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University,Tehran, Iran.

Abstract

Background and Aim: This research was performed to investigate factors affecting the adoption of Web 2.0 technologies in E-Government from the perspective of the Hamadan province's citizens who refer to the offices of E-government using a descriptive survey.
Methods: this survey is applied using descriptive-analytic approach. To collect the required research data, a researcher-made questionnaire was used. This questionnaire includes 24 questions in 7 dimensions (Economic, Individual, Technological, Cultural, Organizational, Motivational and Social Factors) and 5 questions related to demographic information. The statistical population of the survey includes citizens who apply for public and private sector services to E-government counter offices. A sample using stratified random sampling with proportional allocation was determined 518 people. Data analysis was performed using the SPSS-24 and Amos-24 software.
Results: The results from this research showed a significant relationship between all the 6 factors of economic, individual, technological, cultural, organizational and motivational factors in the Web 2.0 technologies acceptance to implement E-government in the Hamadan. Nonetheless, no relationship was found between results from the social factors and Web 2.0 technologies acceptance.
Conclusion: Based on the results, in order to invest in the implementation of E-government based on Web 2.0 technologies focus should be on the field of economic, individual, technological, cultural, organizational and motivational factors. Because each of these factors has subcomponent that provide the context for development of these factors will indirectly affect the other factors.

Keywords: E-Government, Web 2.0 technologies, Hamadan, Government counter offices, Technology adoption.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1396.4.3.1.6]