



موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی پاکستان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

گرایش: توسعه منابع انسانی

عنوان:

بررسی یکپارچه سازی ارزش های شخصی و اعتماد با استفاده از رویکرد پذیرش فناوری (مورد مطالعه: فرمانداری شهرستان قزوین)

استاد راهنما:

دکتر محمود صمدی

استاد مشاور:

دکتر سمیرا اسدی

نگارش:

آرزو رحمانی

تابستان ۱۳۹۹

چکیده:

امروزه خدمات الکترونیک نه تنها یک ضرورت بلکه عامل مهمی در تسهیل امور مربوط به مراجعه‌کنندگان خواهد بود. از این رو، هدف تحقیق حاضر بررسی اثر متغیرهایی همچون سودمندی ادراک‌شده، سهولت استفاده ادراک‌شده، اعتماد و نگرش مراجعه‌کنندگان بر تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک بر اساس مدل پذیرش فناوری اطلاعات (TAM) است. روش تحقیق حاضر بر اساس هدف کاربردی و بر اساس روش گردآوری داده‌ها توصیفی است. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی مراجعه‌کنندگان فرمانداری استان قزوین است که با استفاده از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس تعداد ۳۸۴ نمونه انتخاب و پرسشنامه‌های استاندارد در بین آنها توزیع شد. به منظور بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج تحلیل داده‌های تحقیق با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری در نرم‌افزار ایموس نشان داد بین نگرش نسبت به استفاده از خدمات الکترونیک و تمایل به استفاده از این خدمات توسط مراجعه‌کنندگان یک رابطه معنادار وجود دارد. همچنین سایر نتایج نشان دادند که شدت رابطه بین سودمندی ادراک‌شده از خدمات و نگرش به استفاده به میزان ۰.۳۲ و شدت رابطه بین سودمندی ادراک‌شده و تمایل به استفاده از خدمات الکترونیک به میزان ۰.۲۸ می‌باشد. در این بین سایر نتایج نشان دادند بین سهولت ادراک‌شده و متغیرهای نگرش به استفاده، سودمندی ادراک‌شده و اعتماد مشتریان نیز رابطه معنادار وجود دارد. از سوی دیگر، یک رابطه معنادار بین اعتماد مشتریان و متغیرهای سودمندی ادراک‌شده، نگرش و تمایل به استفاده رابطه معنادار وجود دارد. همچنین، بررسی نقش متغیرهای تعدیل‌کننده نشان داد که وقت‌شناسی می‌تواند یک نقش تعدیل‌گر در ارتباط بین تمایل به استفاده از خدمات با متغیرهای سودمندی ادراک‌شده و نگرش نسبت به استفاده داشته باشد در حالی که نگرانی‌های زیست‌محیطی تنها یک نقش تعدیلگر در ارتباط بین تمایل به استفاده از خدمات و اعتماد مراجعه‌کنندگان دارد.

کلمات کلیدی: فناوری اطلاعات، سودمندی ادراک‌شده، سهولت استفاده ادراک‌شده، اعتماد، تمایل به استفاده

Abstract

Today, e-services will be not only a necessity but also an important factor in facilitating the affairs of the clients. Therefore, the purpose of this study is to investigate the effect of variables such as perceived usefulness, perceived ease of use, trust and attitude of clients on the desire to use electronic services based on the Information Technology Acceptance (TAM) model. The method of the present research is descriptive based on the applied purpose and based on the data collection method. The statistical population of the study includes all clients of Qazvin governorate. Using available non-probability sampling method, 384 samples were selected and standard questionnaires were distributed among them. Cronbach's alpha method was used to evaluate the reliability of the questionnaire. The results of analysis of research data using structural equation modeling in soft emos showed that there is a significant relationship between attitudes toward the use of electronic services and the willingness to use these services by clients. Other results also showed that the intensity of the relationship between perceived usefulness of services and attitude to use is 0.32, and the intensity of the relationship between perceived usefulness and willingness to use electronic services is 0.28. Meanwhile, other results showed that there is a significant relationship between perceived ease and the variables of attitude to use, perceived usefulness and customer trust. On the other hand, there is a significant relationship between customer trust and perceived usefulness variables, attitudes and willingness to use. Also, the study of the role of moderating variables showed that chronology can play a moderating role in the relationship between willingness to use services with perceived usefulness variables and attitudes toward use, while environmental concerns have only a moderating role in relation to Between the desire to use the services and the trust of the clients.

Keywords: information technology, perceived usefulness, perceived ease of use, trust, willingness to use



Takestan Higher Education Institute

Dissertation submitted to graduate studies office in partial Fulfillment of the requirement for the degree of Master of Arts in Management

Title:

Investigating the Integration of Personal Values and Trusts Using the Technology Acceptance Approach (Case Study: Qazvin Province Governorate)

Supervisor:

Dr. Mahmoud Samadi

Advisor:

Dr. Samira Asadi

By:

Arezoo Rahmani

Summer of 2020