

## بررسی تأثیر نگرش کارکنان بر استفاده از دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی

دکتر رضا نجاری\*

دکتر محمد علی سرلک\*\*

دکتر محمد جواد حضوری\*\*\*

جعفر آهنگری\*\*\*\*

### چکیده

رشد فزاینده فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، این فرصت را فراهم نموده تا دولت‌ها با تغییرات بنیادی در ساختار خود، زمینه را برای ارائه هرچه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند. در واقع، اثربخشی فناوری اطلاعات و ارتباطات از این واقعیت ناشی می‌شود که امروزه فناوری‌های مذکور، این قدرت را دارند که فاصله زمانی و مکانی را از بین برده و در نتیجه کارآیی دولت را چند برابر کنند. برای دستیابی به مزایای بالقوه دولت الکترونیک، پذیرش آن از طرف کارکنان باید مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد. در این پژوهش تأثیر نگرش کارکنان نسبت به استفاده و پذیرش دولت الکترونیک با عوامل اعتماد، سهولت و سودمندی استفاده از دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کشور مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان عملیاتی سازمان امور مالیاتی کشور که در فرآیند تشخیص، تعیین و وصول انواع مالیات‌ها و به تعداد ۱۴۸۸۴ نفر در سراسر کشور مشغول فعالیت بوده و نمونه‌ای به تعداد ۴۶۵ نفر به روش تصادفی انتخاب شده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد، سهولت استفاده و سودمندی استفاده از دولت الکترونیک از طریق تأثیر بر نگرش کارکنان سازمان امور مالیاتی جهت پذیرش و استفاده از دولت الکترونیک دارای اثر مثبت و معنی‌دار می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** اعتماد، سهولت استفاده، سودمندی استفاده، نگرش، دولت الکترونیک

\* نویسنده مسئول - استادیار مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور R\_najari@pnu.ac.ir

\*\* استاد مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور

\*\*\* دانشیار مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور

\*\*\*\* دانشجوی دوره دکتری دانشگاه پیام نور (مقاله از رساله دوره دکتری استخراج شده است)

## مقدمه

به دنبال تحولات ذکر شده، در دهه‌های اخیر، کارنامه دولت‌ها سرشار از پروژه‌های کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای دگرگونی در کارکرد آنها در زمینه افزایش بهره‌وری در انجام کارها و وظایف اداری و درونی خود و نیز در راستای بهبود خدمات‌رسانی به شهروندان و ارباب رجوع بوده است. مهم‌تر آنکه شناخت فزاینده‌ای به وجود آمده است که دولت الکترونیکی تنها یک فناوری نیست، بلکه یک پیشرفت فناوری به‌عنوان یکی از ابزارهای دگرگونی روند کارکرد دولت‌هاست. دولت‌ها می‌آموزند که تحول، نه بر خط کردن خدمات، بلکه از طراحی مجدد سازمان و روندهای شهروندمحور و یکپارچگی در میان بخش‌های گوناگون در راه ساده کردن تعامل و کاهش هزینه‌ها و گسترش خدمات به دست می‌آید. دگرگونی تنها با وجود ساختار حکومتی درست، همراه با اراده سیاسی برای گسترش دگرگونی در سراسر دولت امکان‌پذیر است (Accenture, 2002).

با افزایش سرمایه‌گذاری در فناوری‌های جدید، اطلاعات و ارتباطات مطالعه پذیرش این فناوری‌ها بسیار مورد توجه قرار گرفته است و محققان مختلف سعی کرده‌اند عواملی را که در پذیرش فناوری اطلاعات تأثیرگذار هستند، شناسایی نموده تا بتوانند استفاده از آنها را افزایش دهند. پذیرش، پدیده‌ای چند بعدی است و مجموعه وسیعی از متغیرهای کلیدی مانند ادراک‌ها، اعتقادات، نگرش‌ها و ویژگی‌های افراد و همچنین میزان درگیری آنان با فناوری اطلاعات را شامل می‌شود. از این‌رو، بیش از یک‌دهه که پروژه‌های ایجاد دولت الکترونیک در کشورهای مختلف کلید خورده به تناسب پیشرفت‌هایی که در حوزه فن‌آوری اطلاعات و کاربری آن در عرصه‌های مختلف فراهم شده، الگوها و مدل‌های متعددی در حوزه پذیرش فناوری به‌صورت اعم و در حوزه پذیرش دولت الکترونیک به‌صورت اخص پدید آمده است.

دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تغییر در ساختارها و فرآیندهای کاری سازمان‌های دولتی است (Lu, Zhou & Wang, 2009).

اگر دولت الکترونیک توسط کاربران پذیرفته و به کار گرفته شود، مزایای متعددی را برای جامعه همچون سهولت در دسترسی به خدمات دولتی، سرعت، شفافیت و پاسخگویی را به دنبال خواهد داشت. بنابراین، درک و تأثیرگذاری بر پذیرش دولت الکترونیک از طرف شهروندان و کاربران دولتی حیاتی است و فقط سرمایه‌گذاری و فراهم ساختن تجهیزات و امکانات مورد نیاز نمی‌تواند به برخورداری جامعه از مزایای دولت الکترونیک منجر شود و

برای دستیابی به مزایای بالقوه دولت الکترونیک، باید پذیرش آن مدّ نظر قرار گیرد (یعقوبی، ۱۳۸۵).

در ادامه بحث ضمن مرور کلی ادبیات موضوع پژوهش و معرفی عوامل مؤثر در پذیرش دولت الکترونیک، تأثیر متغیرهای اعتماد به دولت الکترونیک، ادراک سودمندی و سهولت استفاده از دولت الکترونیک به عنوان متغیرهای مستقل و تأثیر آنها بر نگرش کارکنان سازمان امور مالیاتی جهت استفاده و پذیرش دولت الکترونیک بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده در سازمان امور مالیاتی کشور مورد بررسی قرار می‌گیرد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

از نقطه نظر مطالعات اقتصادی، پذیرش هر نوع فناوری جدید مستلزم تقبل هزینه‌ها و منفعت‌هایی برای استفاده‌کنندگان از آن می‌باشد. بنابراین تصمیم‌گیری برای پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات، طیف وسیعی از تصمیمات افراد را در بر خواهد گرفت که در آن افراد هزینه‌ها و منفعت‌های احتمالی حاصل از پذیرش فناوری جدید را با هم مقایسه می‌کنند. از این رو، می‌توان گفت که بنگاه‌ها و افراد انسانی ممکن است با توجه به تفاوت توانایی‌ها، هزینه‌ها و مزایای پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مراحل مختلف زمانی تصمیمات متفاوتی را اتخاذ نمایند (Erumbon & DeJong, 2006).

زندگی در جامعه اطلاعات به معنای بروز تغییرات یکباره برای همه اعضای جامعه است. شهروندان به طور فزاینده به استفاده از فناوری‌های الکترونیکی و به‌کارگیری رسانه‌های جدید عادت می‌کنند. موانع موجود در توسعه دولت الکترونیک شامل: نگرانی در مورد قابل اعتماد بودن، عدم همکاری بین اداره‌کنندگان و مقاومت در برابر تغییر می‌باشد (Torres et al., 2005).

پذیرش عمومی خدمات دولت الکترونیک بستگی به سطح اعتماد شهروندان نسبت به دولت دارد. اعتماد به عنوان یکی از عوامل کلیدی پذیرش دولت الکترونیک موفق شناخته شده است (Lahtiranta & Kimppa, 2006).

به خاطر وابستگی شهروندان به خدمات دولتی، انتظار می‌رود دولت الکترونیکی از درجه اعتماد بسیار بالایی برخوردار باشد. این امر نیازمند ساختار امنیتی قوی در سیستم‌های دولت الکترونیکی است. به منظور دستیابی به امنیت واقعی در دسترسی به سیستم‌های دولتی، بایستی این سیستم‌ها را در مقابل بروز وقفه‌های ناخواسته در خدمات

دولت الکترونیکی که یا در اثر تصادف و یا در نتیجه حملات بدخواهانه ایجاد می‌شود، محافظت کرد (تقی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۴۸).

درک مفید بودن یا ادراک سودمندی عبارتست از میزانی که شخص معتقد است استفاده از یک سیستم خاصی بر سطح عملکرد او می‌افزاید (Venkatesh, 2003). برداشت ذهنی از مفید بودن، احتمال ذهنی شکل‌گرفته در کاربران درباره مفید بودن انواع فناوری‌های اطلاعاتی در دسترس در محیط کار برای انجام وظایف است. بدین ترتیب که هرچه این فناوری‌ها عملکرد کاری آنها را در بستر سازمانی بهبود بخشد، مفیدتر بوده و در نتیجه بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. برداشت ذهنی از سهولت استفاده، احتمال ذهنی شکل‌گرفته در کاربران درباره آسانی استفاده از انواع فناوری‌های اطلاعاتی در دسترس در محیط کار برای انجام وظایف است. بدین ترتیب که فناوری‌های فوق هرچقدر به تلاش کمتری برای یادگیری و نحوه استفاده از آنها نیاز داشته باشد، بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد (Davis & Bagozzi et al, 1989 Amoako et al 2003, Klopping & Micknney, 2004).

نگرش، به عنوان احساس مثبت یا منفی درباره انجام رفتار هدف تعریف شده است. نگرش فردی نسبت به رفتار، حاصل ضرب باورهای نگرشی (احتمال ذهنی فرد در مورد اینکه انجام رفتار هدف نتیجه ۱ را به دنبال خواهد داشت) در ارزیابی آن پیامدها می‌باشد (Fish & Ajzen, 1975).

بر اساس مدل پذیرش فناوری<sup>۱</sup>، نگرش کاربران بر تمایل آنها به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر دارد.

نتایج تحقیقات مارک هورست و جان گوتلینگ<sup>۲</sup>، (۲۰۰۷) نشان می‌دهد که سودمندی درک‌شده از خدمات دولت الکترونیک به‌طور مثبت بر پذیرش استفاده از خدمات دولت الکترونیک تأثیر دارد. کارتر و بلانگر<sup>۳</sup>، (۲۰۰۳) در تحقیق خود دریافتند که سهولت استفاده، سازگاری و قابلیت اعتماد، نشانگر شاخصی از تمایل شهروندان برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک است. یافته‌های تحقیقات زاهدی و همکاران (۱۳۹۳) تأثیر عوامل شناختی و عوامل اجتماعی در بهره‌برداری از سیستم‌های اطلاعاتی و عملکرد کاربران را

1 - Technology Acceptance Model (TAM)

2 - Mark Horst and Jan Gutteling

3 - Carter and Belanger

تأیید می‌کند. آنها در تحقیقات خود دریافتند که عوامل شناختی و اجتماعی بر بهره‌برداری از سیستم‌های اطلاعاتی اثر مستقیم و معنی‌داری دارند.

از زمان ظهور فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، محققان از دیدگاه‌های مختلف به بررسی آثار و تبعات استفاده از این فناوری‌ها پرداخته‌اند. با افزایش سرمایه‌گذاری در فناوری‌های جدید اطلاعات و ارتباطات مطالعه پذیرش این فناوری‌ها بسیار مورد توجه قرار گرفته است و محققان مختلف سعی کرده‌اند عواملی را که در پذیرش فناوری اطلاعات تأثیرگذار هستند، شناسایی کنند تا بتوانند استفاده از آنها را افزایش دهند. پذیرش، پدیده‌ای چندبعدی است و مجموعه وسیعی از متغیرهای کلیدی مانند ادراک‌ها، اعتقادات، نگرش‌ها و ویژگی‌های افراد و همچنین میزان درگیری آنان با فناوری اطلاعات را شامل می‌شود (Chang & cheung, 2001).

پذیرش کاربران به‌عنوان «علاقه مشهود در بین یک گروه برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌منظور انجام وظایفی که این فناوری‌ها برای پشتیبانی از آنها طراحی شده‌اند، تعریف می‌شود» (Dillon & Morris, 1996: 17).

امروزه رشد فزاینده فناوری اطلاعات و ارتباطات این فرصت‌ها را پیش روی دولت‌ها قرار داده است تا با تغییرات بنیادی در بدنه دولت، خود زمینه را برای ارائه هرچه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند. از این‌رو، بیش از یک‌دهه است که پروژه‌های ایجاد دولت الکترونیک در کشورهای مختلف کلید خورده است و به تناسب پیشرفت‌هایی که در حوزه فن‌آوری اطلاعات و کاربری آن در عرصه‌های مختلف فراهم شده، الگوها و مدل‌های متعددی در حوزه پذیرش فناوری به‌صورت اعم و در حوزه پذیرش دولت الکترونیک به‌صورت اخص پدید آمده است.

از جمله این مدل‌ها می‌توان به مدل پذیرش فناوری (Davis, 1989)، تئوری اشاعه نوآوری<sup>۱</sup> (Rajers, 1995) تئوری عمل مستدل<sup>۲</sup> (Fish Bein & Ajzen, 1975)، تئوری رفتار برنامه‌ریزی‌شده<sup>۳</sup> (Ajzen, 1991)، مدل تناسب بین وظیفه و فناوری<sup>۴</sup>، چارچوب تناسب بین افراد، وظیفه و فناوری<sup>۵</sup> (Goodhue, & Thompson, 1995).

1 - Innovation Diffusion Theory (IDT)

2 - Theory of Reasoned Action (TRA)

3 - Theory of Planned Behavior (TPB)

4 - Task Technology Fit Model (TTF)

5 - Fit between Individuals, Task and Technology Framework (FITT)

از بین مدل‌های مطرح پذیرش فناوری، مدل پذیرش فناوری، سازمان و محیط<sup>۱</sup> (Teo & Kouroubali, 2009)، چارچوب فناوری، سازمان و محیط<sup>۱</sup> (Lin & lai, 2008)، و مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی<sup>۲</sup> (Delon & MC Lean, 1992) اشاره نمود.

از بین مدل‌های مطرح پذیرش فناوری، مدل پذیرش فناوری، تئوری عمل مستدل (کنش عقلایی) و تئوری رفتار برنامه‌ریزی‌شده، بیشترین کاربرد را در زمینه مطالعات مربوط به پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی داشته‌اند (Liker & Sindi, 1997, Karahana et al., 1999, Harrison et al., 1997, Adams et al., 1992, Lederer et al., 2000, Chen et al., 2002).

با توجه به اینکه عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های مختلف برحسب فناوری، کاربران مورد مطالعه و شرایط محیطی موجود متفاوت است؛ لذا هریک از هریک از مدل‌های بیان‌شده در موارد مختلف، دارای عملکردهای مختلفی بوده‌اند. در سالهای اخیر، تحقیقات زیادی در ارتباط با دولت الکترونیکی در ایران و کشورهای دیگر صورت گرفته است. جدول شماره (۱) خلاصه‌ای از تحقیقات به‌عمل‌آمده در این حوزه را نشان می‌دهد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

1-Technology-Organization-Environment Framework (TOE)  
2-Information System Success

جدول ۱: خلاصه تحقیقات انجام شده در حوزه دولت الکترونیک

ردیف	عنوان تحقیق	متغیرها / یافته‌های مهم
۱	پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری (لهی و همکاران ۱۳۸۶)	فراهم بودن زیرساخت‌ها، در دسترس بودن و سهولت استفاده، از مهم‌ترین موارد پذیرش دولت الکترونیک در ایران هستند.
۲	توسعه مدل پذیرش فناوری در وزارت کشور (مقهر و شیرومحمدی ۱۳۸۷)	ادراکات افراد از فناوری، جوّ سازمانی، تشویش رایانه‌ای، حمایت‌های سازمانی، ادراک سهولت استفاده و ادراک سودمندی استفاده از فناوری، در پذیرش فناوری مؤثر می‌باشند.
۳	عوامل مرتبط با نگرش دانشجویان دانشکده مدیریت دانشگاه علوم پزشکی شیراز در استفاده فناوری اطلاعات و ارتباطات (موغلی و همکاران ۱۳۹۰)	متغیر خودکارآمدی رایانه‌ای و تجارب رایانه‌ای از طریق متغیرهای ادراک سهولت استفاده از فناوری و درک مفید بودن فناوری، بر نگرش استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات اثر غیرمستقیم دارد.
۴	ارزیابی تأثیر تفاوت‌های فرهنگی بر استفاده از فناوری اطلاعات در محیط چندفرهنگی رسانه ملی (سرک و همکاران ۱۳۸۷)	استفاده از رایانه به‌صورت مستقیم از سهولت ادراک شده تأثیر می‌پذیرد. همچنین سهولت ادراک شده به‌صورت مستقیم تحت تأثیر نوآوری فردی و خودباوری رایانه‌ای می‌باشد.
۵	بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشکده فنی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران (شیخ‌شعاعی و همکاران، ۱۳۸۶)	سهولت استفاده از فناوری و ادراک بهبود عملکرد با استفاده از فناوری اطلاعات، در نگرش و تصمیم به استفاده از فناوری تأثیر دارد.
۶	ابعاد دولت الکترونیک به مثابه نظام فنی - اجتماعی: دسته بندی الگوهای پیاده سازی دولت الکترونیک (مهدی فقیهی و همکاران، ۱۳۹۳)	زیر ساخت های ارتباطی و دسترسی در سطح فن اوری فزیکي ، خدمات آنلاین در سطح فن آوری اطلاعات و سرمایه های انسانی در سطح تعامل انسان و کامپیوتر و قوانین و مقررات در سطح نظام اجتماعی به عنوان ابعاد دولت الکترونیک می باشند

## ادامه جدول ۱: خلاصه تحقیقات انجام شده در حوزه دولت الکترونیک

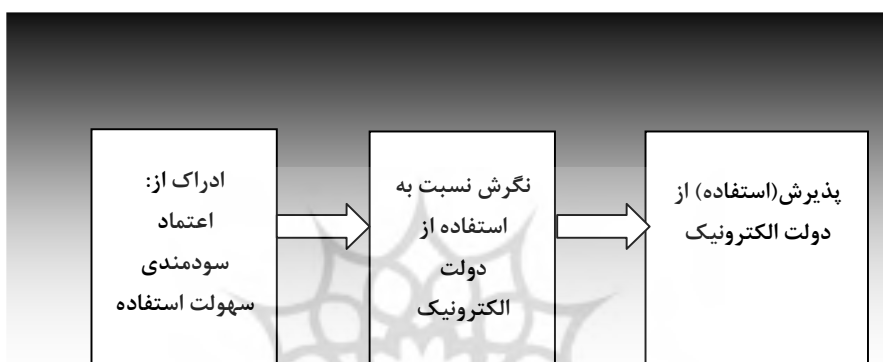
ردیف	عنوان تحقیق	متغیرها / یافته‌های مهم
۷	ارزیابی موفقیت دفاتر خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان در شهر تهران (حقیقی‌نسب و همکاران ۱۳۸۸)	کیفیت اطلاعات، کیفیت خدمات، کیفیت سیستم، استفاده، رضایت شهروندان و سودمندی ادراکی، به‌طور مثبت در استفاده خدمات دولت الکترونیک تأثیر دارد.
۸	عوامل تعیین‌کننده پذیرش خدمات دولت الکترونیک، مورد مطالعه سیستم اظهار و پرداخت بر خط مالیات در تایوان (شاین و همکاران ۲۰۰۶)	تسهیل‌کننده‌ها و خوداتکایی از طریق کنترل رفتاری درک‌شده و ادراک سودمندی، ادراک سهولت استفاده، ریسک درک‌شده، اعتماد و نوآوری‌های فردی از طریق نگرش و اثرات عوامل بیرونی و روابط بین فردی، از طریق هنجارهای ذهنی به‌صورت غیرمستقیم در استفاده از سیستم اظهار و پرداخت بر خط مالیات مؤثر است.
۹	کیفیت خدمات از نظر استفاده‌کنندگان و اداره‌کنندگان دولت الکترونیک (سانگ و همکاران ۲۰۰۹)	میان کیفیت سیستم و رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان و تمایل به ادامه استفاده از خدمات دولت الکترونیک رابطه مثبت وجود دارد.
۱۰	بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش مالیات الکترونیک از طرف موءدیان مالیاتی (آرمان، ۱۳۹۴).	هنجارهای ذهنی، امنیت و حریم خصوصی، کنترل رفتاری درک‌شده، حمایت دولت، درک از مفید بودن و درک از سهولت استفاده بر نگرش و قصد استفاده موءدیان از مالیات الکترونیک تأثیر دارد.
۱۱	سنجش عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیک در بازار سرمایه/میرخانی و عاصی، ۱۳۹۲)	چهار بعد قابلیت دسترسی، تحقق تعهدات، امنیت و اعتماد جهت استفاده از خدمات الکترونیک در بازار سرمایه از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی‌باشند.
۱۲	بررسی تأثیر عوامل شناختی و اجتماعی بر بهره‌برداری از سیستم‌های اطلاعاتی و عملکرد کاربران/زاهدی و همکاران ۱۳۹۳)	عوامل اجتماعی، عوامل شناختی، یادگیری و عملکرد شخصی بر بهره‌برداری از سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد.

## مدل نظری و فرضیه‌های تحقیق

پذیرش فناوری اطلاعات، شرطی ضروری برای اثربخشی در عصر اطلاعات است و حوزه وسیعی از پژوهش‌ها را به خود اختصاص داده است (Chen, Fan & Farn, 2007).



در پژوهش‌های انجام‌شده، متغیرهای مختلفی به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در ادامه با استفاده از مبانی نظری و پیشینه تحقیق ضمن ارائه مدل نظری تحقیق (نمودار ۱) فرضیه‌های پژوهش تدوین و معرفی می‌شود.



نمودار ۱: مدل نظری تحقیق

بر اساس مدل مفهومی و نظری پژوهش متغیرهای ادراک از اعتماد، ادراک سودمندی و ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک به‌عنوان متغیرهای مستقل مدل و نگرش نسبت به استفاده از دولت الکترونیک به‌عنوان متغیر مداخله‌گر و پذیرش و استفاده از دولت الکترونیک به‌عنوان متغیر وابسته بوده و فرضیه‌های هفت‌گانه که در ادامه بحث معرفی می‌شود؛ فرضیه‌های پژوهش را تشکیل می‌دهد:

- ۱- ادراک از اعتماد کارکنان به دولت الکترونیک بر نگرش آنها نسبت به استفاده از دولت الکترونیک تأثیر مثبت دارد.
- ۲- ادراک سودمندی استفاده از دولت الکترونیک بر نگرش کارکنان نسبت به استفاده از دولت الکترونیک تأثیر مثبت دارد.
- ۳- ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک بر نگرش کارکنان نسبت به استفاده از دولت الکترونیک تأثیر مثبت دارد.

- ۴- ادراک از اعتماد به دولت الکترونیک بر پذیرش دولت الکترونیک توسط کارکنان تأثیر مثبت دارد.
- ۵- ادراک سودمندی استفاده از دولت الکترونیک بر پذیرش دولت الکترونیک توسط کارکنان تأثیر مثبت دارد.
- ۶- ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک بر پذیرش دولت الکترونیک توسط کارکنان تأثیر مثبت دارد.
- ۷- نگرش کارکنان نسبت به استفاده از دولت الکترونیک بر پذیرش دولت الکترونیک تأثیر دارد.

### روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر دسته‌بندی تحقیقات برحسب نحوه گردآوری داده‌ها، در ردیف پژوهش‌های توصیفی و مشخصاً از نوع تحقیقات همبستگی (تحلیل ماتریس کواریانس) می‌باشد که در پژوهش فعلی، از هر دو شیوه این تحلیل یعنی هم از روش تحلیل عاملی با هدف تأییدی و هم از شیوه مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است.

جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان عملیاتی سازمان امور مالیاتی کشور که در فرآیند تشخیص، تعیین و وصول انواع مالیات‌ها در سراسر کشور مشغول به فعالیت می‌باشند را شامل می‌شود. بنابراین به استثناء کارکنان ستاد مرکزی سازمان و کارکنان اداری و پشتیبانی ادارات کل استان‌ها، بقیه کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور به تعداد ۱۴۸۸۴ نفر جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دهند. با عنایت به اینکه جامعه آماری مورد مطالعه جامعه محدودی به حساب می‌آید، برای تعیین نمونه انتخابی از جامعه آماری با استفاده از طرح نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و با انتساب متناسب از هر طبقه به تعداد ۴۶۵ نفر تعیین گردیده و مبنای توزیع پرسشنامه‌ها قرار گرفت.

ابزار گردآوری اطلاعات در سازمان امور مالیاتی پرسشنامه با طیف ۵ تایی لیکرت بوده و شامل چهار بخش اصلی نامه همراه، مشخصات فردی، مشخصات سازمانی و سؤالات (گویه‌های) اصلی و تخصصی پژوهش می‌باشد. سؤالات (گویه‌های) اصلی پژوهش بیانگر دیدگاه هریک از پاسخ‌دهندگان در سطوح مختلف سازمان امور مالیاتی کشور درباره متغیرهای مورد بررسی است. تعداد سؤالات اصلی و تخصصی پژوهش بیست سؤال شامل:

(۵) سؤال برای برای سنجش میزان اعتماد کارکنان به دولت الکترونیک، (۵) سؤال برای سنجش میزان ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک، (۴) سؤال برای سنجش میزان ادراک سودمندی استفاده از دولت، (۳) سؤال برای سنجش نگرش کارکنان نسبت به استفاده از دولت الکترونیک و (۳) سؤال برای سنجش پذیرش دولت الکترونیک توسط کارکنان می‌باشد.

به منظور تعیین پایایی و قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری، از روش و فرمول آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری و از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند، کاربرد دارد. به همین منظور، ابتدا پرسشنامه طراحی شده بین تعداد ۳۵ نفر از جامعه آماری توزیع و پس از جمع‌آوری آلفای کرونباخ آنها محاسبه و نهایتاً با حذف تعدادی از سؤالات اولیه که باعث پایین بودن ضریب آلفای کرونباخ می‌شدند، پرسشنامه نهایی بین نمونه آماری استخراج شده از جامعه آماری مورد مطالعه توزیع شده است. جدول شماره (۲) ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای متغیرهای اعتماد، ادراک سهولت استفاده، ادراک سودمندی استفاده، نگرش نسبت به استفاده و تمایل به استفاده از دولت الکترونیک را نشان داده و بر اساس محاسبات مذکور ضریب پایایی سؤالات پرسشنامه مناسب می‌باشد.

جدول ۲: ضریب پایایی متغیرهای مدل

نام متغیر	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ	وضعیت
اعتماد به دولت الکترونیک	۵	٪۸۴	مناسب
ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک	۳	٪۸۲	مناسب
ادراک سودمندی استفاده از دولت الکترونیک	۳	٪۸۹	مناسب
نگرش نسبت به استفاده از دولت الکترونیک	۳	٪۹۳	مناسب
تمایل به استفاده از دولت الکترونیک	۳	٪۸۴	مناسب

برای سنجش روایی سوال‌ها از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول استفاده شده است. در روش مدل‌یابی معادلات ساختاری، ابتدا روایی سازه مورد مطالعه قرار گرفته تا مشخص

شود نشانگرهای انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌های مورد نظر از دقت لازم برخوردار باشند.

برای این منظور در این پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی<sup>۱</sup> استفاده شده است به این شکل که اگر بار عاملی هر نشانگر با سازه خود، مقدار  $t$  بالاتر از  $1/96$  باشد در این صورت این نشانگر از دقت لازم برای اندازه‌گیری سازه مورد نظر یا صفت مکنون مورد مطالعه برخوردار می‌باشد. جدول (۳) نتایج تحلیل عاملی گویه‌های هر یک از متغیرهای تحقیق را که بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده در مرحله تست پرسشنامه محاسبه شده است را نشان می‌دهد.

در این پژوهش، محقق پس از تعیین نوع متغیرها از لحاظ برون‌زا<sup>۲</sup> یا جریان‌دهنده<sup>۳</sup>، متغیرهای وابسته یا میانجی<sup>۴</sup> و متغیرهای درون‌زا<sup>۵</sup> یا جریان‌گیرنده و با بهره‌گیری از

جدول ۳: نتایج تحلیل عاملی تأییدی گویه‌های هر یک از متغیرهای تحقیق

R2	t-value	وزن استاندارد شده	متغیرهای آشکار	متغیر پنهان (سازه)	ردیف
۰/۱۱	۵/۸۹***	۰/۳۴	Q4	اعتماد به دولت الکترونیک	۱
۰/۰۴	۳/۶۴***	۰/۲۲	Q5		
۰/۰۱	مقدار ثابت	۰/۱۴	Q25		
۰/۳۲	۱۰/۱۸***	۰/۵۷	Q45		
۰/۶۵	۱۳/۰۰***	۰/۸۱	Q46		
۰/۱۰	۶/۱۸***	۰/۳۲	Q6	ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک	۲
۰/۸۴	۲۲/۶۸***	۰/۹۲	Q36		
۰/۰۵	۴/۶۴***	۰/۲۳	Q59		
۰/۰۵	۴/۶۲***	۰/۲۳	Q60		
۰/۰۶	۴/۶۸***	۰/۲۵	Q61		

1-Confirmatory Factor Analysis(CFA)

2- Exogenous

3-Upstream

4- Mediator

5- Endogenous

۰/۳۴	مقدار ثابت	۰/۵۹	Q30	ادراک سودمندی استفاده از دولت الکترونیک	۳
۰/۳۱	۲۶/۰۵**	۰/۶۵	Q62		
۰/۳۳	۸/۷۹**	۰/۵۶	Q63		
۰/۴۲	۱۰/۵۸**	۰/۶۵	Q64		
۰/۰۶	مقدار ثابت	۰/۲۵	Q65	نگرش نسبت به استفاده از دولت الکترونیک	۴
۰/۱۲	۴/۷۱**	۰/۳۵	Q66		
۰/۹۸	۴/۸۲**	۰/۹۹	Q67		
۰/۴۰	۵/۶۶**	۰/۶۴	Q68	پذیرش دولت الکترونیک	۵
۰/۱۷	مقادیر ثابت	۰/۴۲	Q69		
۰/۲۲	۶/۱۱**	۰/۴۷	Q70		

برازش، میزان برازش آن را برای جامعه آماری مورد مطالعه مورد آزمون قرار داده و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون تی استفاده شده است.

### نتایج و یافته‌های تحقیق

#### بررسی مدل ساختاری تحقیق

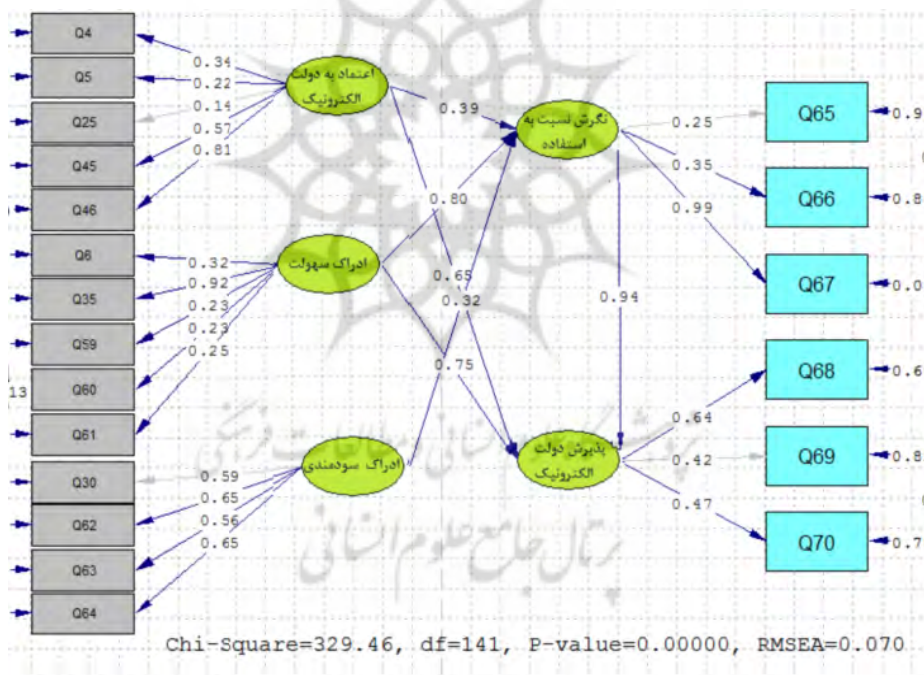
در این بخش از فرآیند پژوهش، به منظور آزمون مدل تحقیق، از روش تحلیل مسیر استفاده شد. بر اساس مدل تحلیلی مذکور، متغیرهای ادراک از اعتماد، ادراک سودمندی و ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک به عنوان متغیرهای به‌عنوان متغیر برون‌زا و نگرش نسبت به استفاده از دولت الکترونیک و پذیرش دولت الکترونیک به عنوان به‌عنوان متغیرهای درون‌زا محسوب می‌شوند. به عبارت دیگر، متغیرهای ادراک از اعتماد، ادراک سودمندی و ادراک سهولت استفاده از دولت الکترونیک به عنوان متغیرهای مستقل و متغیر نگرش نسبت به دولت الکترونیک به‌عنوان متغیرهای میانجی و متغیر پذیرش دولت الکترونیک به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود.

شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق و مقادیر آن، در جدول (۴) ارائه شده است. مقادیر به‌دست‌آمده برای شاخص‌های تناسب مدل، حاکی از مناسب بودن مدل ساختاری تحقیق است. براساس اطلاعات جدول مذکور و شاخص‌های برازش مدل، برازش مدل ساختاری تحقیق به شرح نمودار (۲) در حالت استاندارد و نمودار (۳) در حالت معنا داری،

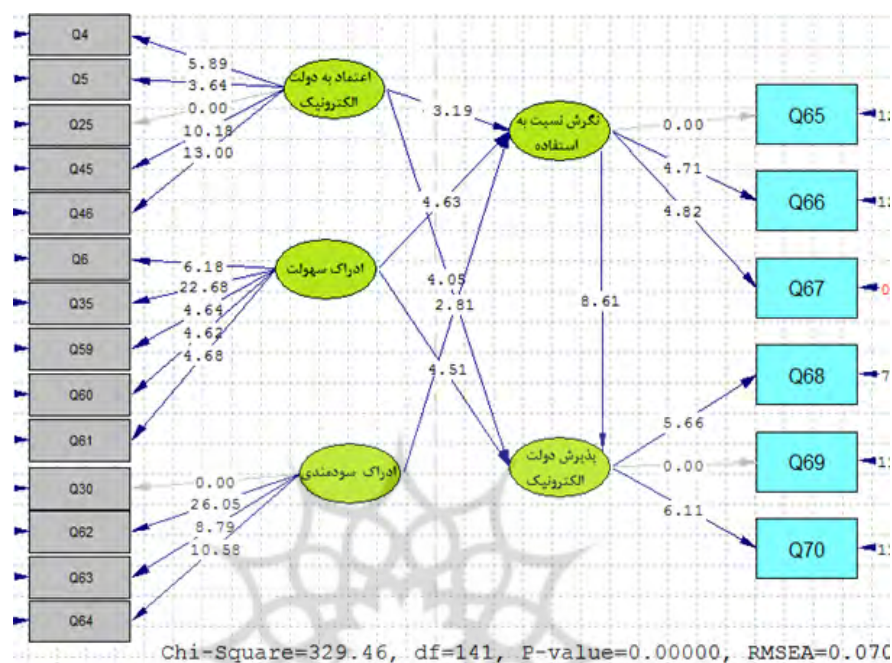
مورد تأیید قرار می‌گیرد و اثرات مثبت و معنی دار متغیرهای برون‌زای ادراک از اعتماد، ادراک سهولت استفاده و ادراک سودمندی استفاده بر نگرش کارکنان نسبت به استفاده و پذیرش دولت الکترونیک، در نمودار تحلیل مسیر ذکر شده مشهود و قابل ملاحظه می‌باشد.

جدول ۴: مقادیر شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق

نام شاخص	حد مجاز	مقادیر مدل	نام شاخص	حد مجاز	مقادیر مدل
$\chi^2/df$	کمتر از ۳	۲.۳۳	AGFI	بالاتر از ۰/۸۵	۰.۹۰
GFI	بالاتر از ۰/۹	۰.۹۶	NFI	بالاتر از ۰/۹	۰.۹۶
RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰.۰۷۰	NNFI	بالاتر از ۰/۹	۰.۹۸



نمودار ۲: نمودار مدل ساختاری تحقیق در حالت تخمین استاندارد



نمودار ۳: نمودار مدل ساختاری تحقیق در حالت معنی داری

### آزمون فرضیه‌های تحقیق

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، از آزمون (تی) استفاده می‌شود. چنانچه مقدار (تی) بیش از  $|2|$  شود، تأثیر سازه مورد نظر بر دیگری در سطح خطای ۱٪ از نظر آماری معنی دار می‌باشد. جدول (۵) مقادیر (تی) محاسبه شده در خصوص روابط بین متغیرهای مدل را نشان می‌دهد. همان طوری که مشاهده می‌شود، کلیه روابط بین متغیرهای مکنون برون‌زا و درون‌زا به استثناء تأثیر متغیر ادراک سودمندی استفاده بر پذیرش دولت الکترونیک تأیید شده است.؛ چرا که، مقدار معناداری همه ضرایب از عدد دو بزرگ‌تر بوده و کلیه فرضیه‌های تحقیق و به غیر از فرضیه پنجم تأیید شده است.

در این مدل علاوه بر تأثیر مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته مدل تأثیر غیرمستقیم آنها با لحاظ نمودن متغیر میانجی نگرش نسبت به استفاده از دولت الکترونیک قابل ارائه می‌باشد. چنانچه در مدل ساختاری تحقیق ملاحظه می‌شود، متغیر نگرش نسبت به استفاده از دولت الکترونیک به عنوان متغیر میانجی تأیید و متغیرهای مستقل و وابسته مدل را به هم متصل می‌کند.

جدول ۵: مقادیر تی محاسبه شده و روابط بین متغیر های تحقیق

نتیجه آزمون	عدد معناداری یا مقادیر تی	ضریب مسیر		شرح روابط بین متغیرها
		تأثیر مستقیم	تأثیر غیر مستقیم	
فرضیه اول: تأیید شد	۳/۱۹	-	۰/۳۹	اعتماد بر نگرش نسبت به استفاده
فرضیه دوم: تأیید شد	۲/۸۱	-	۰/۳۲	ادراک سود مندی استفاده بر نگرش
فرضیه سوم: تأیید شد	۴/۶۳	-	۰/۸۰	ادراک سهولت استفاده بر نگرش
فرضیه چهارم: تأیید شد	۴/۰۵	۰/۳۵	۰/۶۵	اعتماد بر پذیرش دولت الکترونیک
فرضیه پنجم: رد شد	-	۰/۳۰	-	ادراک سود مندی بر پذیرش
فرضیه ششم: تأیید شد	۴/۰۵	۰/۷۵	۰/۷۵	ادراک سهولت بر پذیرش
فرضیه هفتم: تأیید شد	۸/۶۱	-	۰/۹۴	نگرش بر پذیرش دولت الکترونیک

### بحث و نتیجه گیری

اگر دولت الکترونیک توسط کاربران و کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور به کار گرفته شوند ، مزایای متعددی را برای سازمان و از جمله سهولت در وصول مالیات ، کاهش هزینه های وصول ، سرعت ، شفافیت ، پاسخگویی، اعتماد و در نهایت اثربخشی و کارایی نظام مالیاتی را به دنبال خواهد داشت. یافته های تحقیق نشان می دهد که در سطح جامعه مورد بررسی، ادراک سهولت استفاده کاربران در استفاده از دولت الکترونیک بصورت مستقیم و هم بصورت غیرمستقیم، تأثیر مثبت و معنی داری در پذیرش دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی دارد. این بخش از یافته‌های تحقیق، یافته‌های پیشین (شاین و همکاران، ۲۰۰۶ ، الهی و همکاران ۱۳۸۶ ، محقر و همکاران، ۱۳۸۷ ، حقیقی نسب و همکاران، ۱۳۸۸) را تأیید می‌نماید . یافته دیگر این پژوهش در خصوص تأثیر مثبت و معنی دار اعتماد کاربران در پذیرش دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی می باشد . این یافته نیز با یافته‌های پژوهش پیشین (کریمی و همکاران ، ۱۳۹۱) انطباق دارد. همچنین بر اساس یافته‌های این تحقیق نقش متغیر میانجی نگرش نسبت به استفاده از دولت الکترونیک در تأثیر متغیر های



مستقل ادراک سهولت استفاده ، ادراک سود مندی استفاده و ادراک از اعتماد بر پذیرش دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی تأیید شده است . نقش مداخله گری متغیر نگرش نسبت به استفاده در تأثیر متغیرهای مستقل ادراک سهولت و ادراک سودمندی در پذیرش فن آوری طی تحقیقات قبلی (دیویس و همکاران، ۱۹۸۹، الهی و همکاران ۱۳۸۶، شیخ شعاعی و همکاران، ۱۳۸۶، امانی ساری بگلو و همکاران، ۱۳۹۰) تأیید شده است.

بطور کلی برآزش مدل ساختاری تحقیق و مقادیر آن نشان می دهد که مقوله پذیرش دولت الکترونیک یک مفهوم چند وجهی بوده و هر یک از متغیرهای مستقل مدل بصورت مستقیم (به غیر از متغیر ادراک سودمندی) و هم از طریق متغیر مداخله گر نگرش نسبت به استفاده (تأثیر غیرمستقیم هر سه متغیرمستقل) بر پذیرش دولت الکترونیک، در سازمان امور مالیاتی کشور دارای تأثیر مثبت و معنی داری می باشند.

نگرش کارکنان نسبت به استفاده از دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کشور از میان سایر متغیرهای مدل معادل ۰/۹۴ بیشترین تأثیر را در پذیرش دولت الکترونیک داشته است . بعد از نگرش کارکنان ، متغیر ادراک سهولت استفاده با ۰/۷۵ و متغیر اعتماد با ۰/۶۵ تأثیر در پذیرش دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی قرار دارند. همچنین ادراک سهولت استفاده معادل ۰/۸۰ و اعتماد به دولت الکترونیک معادل ۰/۳۹ و ادراک سود مندی استفاده معادل ۰/۳۲ بر نگرش کارکنان در استفاده از دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی تأثیر دارد. بنابراین تأثیر غیرمستقیم هر یک از متغیرهای مستقل تحقیق در پذیرش دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی شامل ادراک سهولت استفاده معادل ۰/۷۵ و اعتماد به دولت الکترونیک ۰/۳۵ و ادراک سودمندی معادل ۰/۳۰ می باشد.

بر اساس یافته های پژوهش، نگرش کارکنان نسبت به استفاده از دولت الکترونیک ، اعتماد به دولت الکترونیک و ادراک سهولت و سودمندی استفاده از دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی برای پذیرش دولت الکترونیک بسیار مهم و اساسی بوده و در کنار سرمایه گذاری و فراهم ساختن تجهیزات و امکانات ، توجه به نگرش کاربران نسبت به استفاده از دولت الکترونیک و ادراک آنها از چگونگی سودمندی و سهولت استفاده از دولت الکترونیک و همچنین جلب اعتماد کارکنان در استفاده از دولت الکترونیک برای تحقق مزایای بالقوه دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کشور و پذیرش دولت الکترونیک ضرورت دارد .

## منابع و مأخذ

- ۱- الهی، شعبان عبدی، بهنام و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹) «مدیریت الکترونیک در ایران، تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فن آوری»، تهران، چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۱ شماره ۱، ۱۳۸۹، صفحه ۶۷-۴۱
- ۲- امانی ساری بگلو جواد، غلامعلی لواسانی مسعود، اژه‌ای جواد و خضری آذر هیمین (۱۳۹۰)، «رابطه ارزش‌های فرهنگی و متغیرهای فردی با میزان استفاده از رایانه در دانشجویان»، مجله علوم رفتاری دوره ۵ شماره ۱، ۱۳۹۰، صفحه ۱۰-۱.
- ۳- امیرخانی، امیر حسین و عاصی، مهرداد (۱۳۹۲) «سنجش و اندازه‌گیری عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیک در بازار سرمایه» فصلنامه بورس اوراق بهادار، دوره ۶ شماره ۲۴، صفحه ۱۳۸-۱۲۱.
- ۴- بهراد آرمان (۱۳۹۴) «بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش مالیات الکترونیکی بر مبنای ادغام مدل تئوری پذیرش و تئوری رفتار برنامه ریزی شده» فصلنامه پژوهشنامه مالیات، شماره ۲۷، پائیز ۱۳۹۴، صفحه ۱۹۳-۱۶۷.
- ۵- تقی پور، عبدا...، (۱۳۹۰)، «مجموعه مباحث پایه ای دولت الکترونیک» تهران، انتشارات مبنای خرد. چاپ اول.
- ۶- حسن زاده علیرضا و همکاران (۱۳۹۲) «ارزیابی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم‌های یادگیری مبتنی بر وب توسط اساتید دانشگاه با استفاده از یک مدل ترکیبی»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷ شماره ۱، صفحه ۷۲-۴۱.
- ۷- جعفری حمیدرضا و همکاران (۱۳۹۳) «بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایت مندی شهروندان» فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال هفتم شماره ۲۴ تابستان ۱۳۹۳، صفحه ۱۷۴-۱۵۳.
- ۸- حقیقی نسب منیژه، جانفشان شیفته (۱۳۸۷) ارزیابی موفقیت دفاتر خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان در شهر تهران، سومین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی
- ۹- دنهارت، رابرت بی (۱۳۸۲)، «تئوری سازمان دولتی»، ترجمه: الوانی، سید مهدی و همکاران، تهران، انتشارات صفار، چاپ دوم.
- ۱۰- رضایی، مسعود (۱۳۸۸)، «نظریه‌های رایج در باره پذیرش فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات» فصلنامه پژوهش‌های ارتباطی، شماره ۶۰، صفحه ۶۹-۶۳

- ۱۱- زاهدی شمس السادات ، جمشیدی محمد جواد و محمود صالحی مهدی (۱۳۹۳) «بررسی تأثیر عوامل شناختی و اجتماعی بر بهره‌برداری از سیستم‌های اطلاعاتی و عملکرد کاربران: مطالعه خودروسازی ایران» پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال هفتم ، شماره ۲۴، صفحه ۲۵-۴۶
- ۱۲- شیخ شعاعی فاطمه و علومی طاهره، (۱۳۸۶) «بررسی عوامل موءثر بر پذیرش فناوری اطلاعات توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های فنی دانشگاه‌های شهر تهران» فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی ، شماره ۳۹، صفحه ۹-۳۴.
- ۱۳- فقیهی مهدی و معمارزاده طهران غلامرضا (۱۳۹۳) « دولت الکترونیک به مثابه نظام فنی-اجتماعی: دسته‌بندی الگوهای پیاده‌سازی » فصلنامه سیاست علم و فن آوری شماره ۴ پائیز و زمستان ۱۳۹۳ صفحه ۲۱-۳۲.
- ۱۴- کریمی محمد رضا ، سپیندارند صادق ، حق شناس فرزانه (۱۳۹۱) «بررسی تأثیر ادراک مشتریان از امنیت و اعتماد بر استفاده از سیستم‌های پرداخت الکترونیکی شعب بانک کشاورزی شهر تهران» فصلنامه مدیریت فن آوری اطلاعات دوره ۴ شماره ۱۱، تابستان ۱۳۹۱، صفحه ۱۵۴-۱۳۵.
- ۱۵- محقر ، علی و شیر محمدی ، مهدی (۱۳۸۳) ، « توسعه مدل پذیرش فن آوری در وزارت کشور» دانش مدیریت، شماره ۶۷، صفحه ۱۳۱-۱۱۳
- ۱۶- یعقوبی ، نور محمد و شاکری، رؤیا (۱۳۸۷) «مقایسه تحلیلی مدل‌های پذیرش فن آوری با تأکید بر پذیرش بانکداری اینترنتی»، فصلنامه علوم مدیریت ، سال ۱۱ شماره ۳ صفحه ۲۱-۴۴.
- 17-Accenture (2002), "E-Government vision", the government execlutive series, Accender Inc ,April2002, Usa.
- 18-Adams,D.A.,Nelson,R.R&Todd,P.A(1992)"perceived usefulness ease of use and usage of information technology Areplication",MIS Quarterly,16(2),224-237
- 19-Amoako –Gyampah,k.&Salam,A.F(2003)."An extension of the technology acceptance model in an ERP. Implementation environment" Information management,41(6),p.p(731-745).
- 20- Ajzen , I (1991) "The theory of planned Behavior", Organizational Behavior and Human Decision processes,vol:50,179-212.
- 21-Brown,M.,and Garson,G.(2013)"Public Information management and E- Government policy and Issues",Idea Group Inc(IGI).

- 22-Carter,L &Belanger,F(2005)"Citizen adoption of electronic government initiatives"proceeding of the 37<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences,(2005)
- 23-Chen,L.,Gillenson,M.L.,&Sherrell,D.L.(2002)"Enticing online consumers:An extended technology acceptance perspective" . Information and management,39,p.p(705-719).
- 24-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), p.p(982-1003).
- 25- DeLone .,W, McLean.,E " Information systems success: the quest for the dependent variable", Information Systems Research 3(1), 1992, pp. 60-95
- 26-Dillon,A.&Morris,M.G(1996)"User Acceptance of Information technology:theoris and models.In.M.E .Willians(Ed),Annual Review of information Science and technology(ARIS),Vol.31(p.p3-20)
- 27-Erumban,A & Jong,S.B(2006) "Cross Country difference in ICT adoption, a Consequence of Culture Journal of world business,41,301-314
- 28-Fishbein , M.& Ajzen , I.(1975). Belief , Attitude , Intention and Behavior :An Introduction theory and research . Reading , MA: Addison Wesley.
- 29-Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995)." Task-technology fit and individual performance". MIS Quarterly , 19, 213–236.
- 30-Han,k.,Mithas,s.,(2013)"Information technology outsourcing and non-IT operating costs:An empirical Investigation",MIS quarterly, 37(1),pp,315-331.
- 31-Harrison,D.A.,Mykytyn,p.p.,&Riemenscheider , C.K.(1997) "Executive decision a bout adoption of information technology in small businesses: theory and empirical test". Information systems Research,8(2),p.p(171-195).
- 32-Karahana,E.,Straub,D.W., & Cherrany,N.L.(1999)."Information technology adoption across time:Across-sectional comparison of pre-adoption and post-adoption beliefs" .MIS Quarterly ,23(2),p.p(183-213).
- 33-Klopping ,I.M.,& Mckinney, E(2004)."Extending The Technology acceptance model to consumer E commerce". Information technology, Learning and performance Journal,22(1),p.p(35-48).
- 34-Lahtiranta ,k., and Kimppa,j.(2006),elderly people and emerging threats of the Internet and new media.IFIP,226,p.p(13-21).

- 35-Iederer, A.L., Maupin, D.J., Sena,M.P.,Zhaung,Y.(2000). The technology acceptance model and the world wide web .Decision Support Systems,29(3),269-282.
- 36-Liker , J.K.,&Sindi,A.A.(1997)."User acceptance of expert Systems:A test of the theory of reasoned action".journal of Engineering and technology management ,14(2),p.p(147-173).
- 37-Lu,y.,Zhou,T.,& Wang , B(2009) , "Exploring Chiness Users'Acceptance of Instant messaging Using the theory of planned behavior ,the Technology Acceptance Model and the flow Theory", Computers in Human Behavior ,25,29-39
- 38-Mark Horst,Jan M. Gutteling,(2007)"Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of E-government services in the Netherlands",Computer in Human Behavior, vol.23,p.p(1838-1852).
- 39- Nasri,Lanouar& Char feddine(2013),"Factors affecting the adoption of Internet banking in Tunisia, Journal of high Technology Management Research,23,p.p(1-14).
- 40-Teo,S.H.,Lin,S & Lai,K.H.(2008)."Adopters Non\_Adopters of E\_precurment in Sinapore:An Empirical Study".Retrieved from omega, doi,10,p.p(100\_116).
- 41-Tisknakis,M.&Kouroubali,A.(2009)"Organizational Factors Affecting successful Adoption of Innovative E-healthservices: Acase study Employing the FITT framework".Int.j. medical Informatics, 78, p.p(39-52).
- 42-Torres,L.,Pina,V , and Royo,s(2005),"E-Government and the Transformation of public Administration in Eu countries Beyond NPM or just a second War of Reforms" Online Information Review,29(5),p.p(531-553).

