

تئوری‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری اطلاعات

خدمات شهری الکترونیکی

و شهر الکترونیک

نویسنده: طاهره یگانه فرد



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تئوری‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری اطلاعات

خدمات شهری الکترونیکی و شهر الکترونیک

تالیف:

طاهره یگانه فرد



انتشارات موجک



سرشناسه: یگانه فرد، طاهره، ۱۳۵۴ -
عنوان و نام پدیدآور: تئوری‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری اطلاعات، خدمات شهری الکترونیکی و شهر الکترونیک/تالیف طاهره یگانه فرد.
مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری: ۱۵۹ص: جدول، نمودار.
شابک: ۵-۱۱-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸، ۲۲۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
موضوع: کارت‌های هوشمند -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع: Smart cards -- Iran -- Case studies
موضوع: اینترنت در مدیریت دولتی -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع: Internet in public administration -- Iran -- Case studies
موضوع: تکنولوژی اطلاعات -- ایران -- سیاست دولت -- نمونه پژوهی
موضوع: Information technology -- Government policy -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره: ۱۳۹۶ ی ۸ ۲ ک / TK ۷۸۹۵
رده بندی دیویی: ۰۰۴/۵۶
شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۷۴۷۷۳



انتشارات موجک
تلگرام: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1
تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۶ - ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳
ایمیل: mojakpublication@yahoo.com
سایت: www.mojak.ir

عنوان: تئوری‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری اطلاعات، خدمات شهری الکترونیکی و شهر الکترونیک
تالیف: طاهره یگانه فرد
طراح جلد: سیده زهرا روشنایی
مشخصات ظاهری: ۱۵۹ صفحه، قطع وزیری
چاپ اول: تابستان ۱۳۹۶، تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
قیمت: ۲۲۰۰۰۰ ریال، شابک: ۵-۱۱-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸
حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم به پاس محبت‌های بی‌دریغی که هرگز فروکش نمی‌کند و به پاس گرمای امیدبخش وجودشان که همواره مشوق و پشتیبانم بوده و هست. آنان که راستیِ قامتم در شکستن و خمیدگی قامتشان تجلی یافت. در برابر وجود پرمهر و عطوفتشان، زانوی ادب بر زمین نهاده و با دلی مملو از عشق و محبت بر دستهایشان بوسه می‌زنم.

و تقدیم به

همسر مهربان و فرزندان خوب و نازنینم
که به راستی در همه‌ی لحظات یار و همراهم بودند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

سخن مولف ۱

بخش اول: تئوری‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری اطلاعات ۳

فصل اول: خدمات شهری الکترونیکی و شهر الکترونیک ۵

۱-۱ خدمات شهری ۵

۲-۱ مفهوم خدمت ۶

۳-۱ ویژگی‌های خدمت ۷

۴-۱ خدمات شهری، فناوری اطلاعات و شهر الکترونیک ۷

۵-۱ شهر الکترونیک ۹

۶-۱ اهمیت ایجاد شهر الکترونیک ۱۰

۷-۱ مزایای شهر الکترونیک ۱۰

۸-۱ فعالیت‌های قابل اجرا در شهر الکترونیک ۱۱

۹-۱ شهروند الکترونیک ۱۲

۱۰-۱ نقش فناوری اطلاعات در ایجاد شهر الکترونیک ۱۲

۱۱-۱ جمع‌بندی ۱۳

فصل دوم: کارت هوشمند ۱۵

۱-۲ مقدمه ۱۵

- ۲-۲ تعریف کارت هوشمند ۱۵
- ۳-۲ تاریخچه‌ی کارت هوشمند ۱۶
- ۴-۲ انواع کارت هوشمند از نظر ارتباط با دستگاه کارت خوان ۱۷
- ۱-۴-۲ کارت‌های هوشمند تماسی ۱۷
- ۲-۴-۲ کارت‌های هوشمند غیرتماسی ۱۸
- ۳-۴-۲ کارت‌های هوشمند ترکیبی ۱۹
- ۵-۲ کاربردهای کارت هوشمند در جهان ۱۹
- ۶-۲ کاربردهای کارت هوشمند در ایران ۲۰

فصل سوم: کارت بلیت الکترونیکی ۲۱

- ۱-۳ مقدمه ۲۱
- ۲-۳ تعریف بلیت الکترونیک ۲۱
- ۳-۳ مزایای بلیت الکترونیک ۲۲
- ۴-۳ معایب بلیت الکترونیک ۲۵
- ۵-۳ مزایای سیستم بلیت الکترونیک برای شهرداری‌ها ۲۶
- ۶-۳ کاربردهای بلیت الکترونیک ۲۷
- ۷-۳ روش‌های پرداخت کرایه در حمل و نقل عمومی و نحوه‌ی استفاده از بلیت الکترونیک در اتوبوس‌های عمومی درون شهری ۲۸
- ۸-۳ نقش بلیت الکترونیک در مدیریت بر سیستم حمل و نقل و ترافیک عمومی ۲۸

فصل چهارم: تئوری‌های پذیرش فناوری اطلاعات ۳۱

- ۱-۴ پذیرش فناوری اطلاعات ۳۱
- ۲-۴ تئوری عمل مستدل ۳۳
- ۳-۴ تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده ۳۴
- ۴-۴ تئوری تجزیه‌یافته‌ی رفتار برنامه‌ریزی شده ۳۶

- ۳۷..... ۵-۴ تئوری انتشار نوآوری
- ۴۰..... ۶-۴ مدل پذیرش فناوری
- ۴۳..... ۷-۴ مدل توسعه یافته‌ی پذیرش فناوری
- ۴۴..... ۸-۴ تئوری شناخت اجتماعی
- ۴۴..... ۹-۴ تئوری تعهد - اعتماد
- ۴۵..... ۱۰-۴ تئوری یکپارچه‌ی پذیرش و استفاده از فناوری
- ۴۶..... ۱۱-۴ تئوری تناسب وظیفه - فناوری

فصل پنجم: تئوری ریسک ادراک شده ۴۷

- ۴۷..... ۱-۵ مقدمه
- ۴۷..... ۲-۵ تعریف ریسک
- ۴۸..... ۳-۵ تعریف ریسک ادراک شده
- ۵۰..... ۴-۵ ابعاد ریسک ادراک شده
- ۵۰..... ۱-۴-۵ ریسک زمانی
- ۵۲..... ۲-۴-۵ ریسک مالی
- ۵۳..... ۳-۴-۵ ریسک کارایی
- ۵۴..... ۴-۴-۵ ریسک اجتماعی
- ۵۵..... ۵-۴-۵ ریسک امنیتی
- ۵۶..... ۶-۴-۵ ریسک حریم خصوصی

فصل ششم: پژوهش‌های حوزه‌ی بلیت الکترونیک ۵۹

- بخش دوم: مطالعه موردی (عوامل مؤثر بر پذیرش بلیت الکترونیکی در حمل و نقل عمومی درون‌شهری توسط شهروندان در شهر یزد) ۶۱

فصل هفتم: کلیات ۶۳

۱-۷ بیان مسأله ۶۳

۲-۷ اهمیت مسأله ۶۶

۳-۷ فرضیه‌ها و مدل مفهومی ۶۶

۴-۷ کاربردها ۶۸

فصل هشتم: روش و ابزار ۶۹

۱-۸ جامعه و نمونه آماری ۶۹

۲-۸ ابزار گردآوری داده‌ها ۶۹

۳-۸ طراحی پرسشنامه ۷۰

۴-۸ روش گردآوری داده‌ها ۷۵

۵-۸ روایی و پایایی ابزار ۷۵

۶-۸ مدل‌یابی معادلات ساختاری ۷۷

۷-۸ متغیر پنهان و متغیر قابل مشاهده ۷۸

۸-۸ اندیشه اساسی زیربنای مدل‌یابی ساختاری ۷۹

۹-۸ توسعه مدل‌های علی ۷۹

۱۰-۸ نرم‌افزار آموس ۸۰

۱۱-۸ تحلیل عاملی ۸۰

۱-۱۱-۸ تحلیل عاملی اکتشافی ۸۱

۲-۱۱-۸ تحلیل عاملی تأییدی ۸۱

فصل نهم: تجزیه و تحلیل داده‌ها ۸۳

۱-۹ بررسی مشخصات جمعیت شناختی ۸۳

۲-۹ تحلیل مدل ۸۷

۱-۲-۹ تحلیل مدل سنجش ۸۸

- ۹۱..... ۲-۲-۹ تحلیل مدل ساختاری
- ۹۲..... ۳-۹ برآورد و آزمون مدل‌های اندازه‌گیری
- ۹۳..... ۱-۳-۹ برآورد و آزمون مدل تک عاملی بعد ریسک زمانی
- ۹۸..... ۲-۳-۹ برآورد و آزمون مدل تک عاملی بعد ریسک مالی
- ۱۰۳..... ۳-۳-۹ برآورد و آزمون مدل تک عاملی بعد ریسک کارایی
- ۱۰۸..... ۴-۳-۹ برآورد و آزمون مدل تک عاملی بعد ریسک اجتماعی
- ۱۱۳..... ۵-۳-۹ برآورد و آزمون مدل تک عاملی بعد ریسک امنیتی
- ۱۱۸..... ۶-۳-۹ برآورد و آزمون مدل تک عاملی بعد ریسک حریم خصوصی
- ۱۲۳..... ۷-۳-۹ برآورد و آزمون مدل تک عاملی نیت برای پذیرش
- ۱۲۹..... ۴-۹ بررسی همبستگی بین ابعاد مدل مفهومی
- ۱۳۱..... ۵-۹ برآورد و آزمون مدل کامل
- ۱۳۸..... ۶-۹ آزمون فرضیه‌ها
- ۱۳۹..... ۷-۹ جمع‌بندی

۱۴۱..... فصل دهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

- ۱۴۱..... ۱-۱۰ مقدمه
- ۱۴۱..... ۲-۱۰ ریسک مالی
- ۱۴۲..... ۳-۱۰ ریسک کارایی
- ۱۴۳..... ۴-۱۰ ریسک زمانی
- ۱۴۳..... ۵-۱۰ ریسک امنیتی
- ۱۴۴..... ۶-۱۰ ریسک حریم خصوصی
- ۱۴۴..... ۷-۱۰ ریسک اجتماعی

۱۴۷..... منابع

- ۱۴۷..... منابع فارسی

سخن مولف

پیدایش و گسترش روزافزون فناوری‌های اطلاعاتی، زندگی بشر امروزی را تحت تأثیر قرار داده و سرعت، بهره‌وری، انعطاف‌پذیری و نوآوری را به کاربران خود عرضه می‌نماید. موفقیت این پدیده در گرو پذیرش و استفاده از آن توسط جامعه هدف می‌باشد. عدم پذیرش و در نتیجه شکست فناوری، به اتلاف منابع منجر می‌گردد، از این‌رو شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش یک فناوری، بسیار اهمیت دارد. یکی از حوزه‌های کاربرد فناوری اطلاعات، حوزه حمل‌ونقل عمومی درون‌شهری و بلیت الکترونیک می‌باشد. هدف این کتاب، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بلیت الکترونیکی توسط شهروندان است. بدین منظور، کتاب حاضر بر اساس تئوری ریسک ادراک شده، اثر ابعاد ریسک ادراک شده (شامل ریسک‌های زمانی، مالی، کارایی، اجتماعی، امنیتی و حریم خصوصی) را بر پذیرش بلیت الکترونیک در بین شهروندان شهر یزد مورد بررسی قرار داده است. نتایج به‌دست آمده از به‌کارگیری مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی نشان دادند که ریسک‌های مالی، کارایی، زمانی، امنیتی و حریم خصوصی به ترتیب ریسک‌های اصلی کاهش‌دهنده‌ی نیت شهروندان برای پذیرش بلیت الکترونیک، می‌باشند و ریسک اجتماعی تأثیر منفی بر نیت پذیرش ندارد. بر اساس این نتایج، راهکارهایی در جهت کاهش ابعاد ریسک معنی‌دار در بین شهروندان شهر یزد به‌منظور پذیرش بلیت الکترونیک ارائه گردید.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

این کتاب به دو بخش تقسیم خواهد شد. بخش اول شامل مباحث آموزشی در زمینه تئوری‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری اطلاعات می‌باشد. بخش اول شامل فصول:

فصل اول: خدمات شهری الکترونیکی و شهر الکترونیک

فصل دوم: کارت هوشمند

فصل سوم: کارت بلیت الکترونیکی

فصل چهارم: تئوری‌های پذیرش فناوری اطلاعات

فصل پنجم: تئوری ریسک ادراک شده

فصل ششم: پژوهش‌های حوزه‌ی بلیت الکترونیک

می‌باشد.

در بخش دوم عوامل مؤثر بر پذیرش بلیت الکترونیکی در حمل و نقل عمومی درون‌شهری توسط شهروندان در شهر یزد بررسی خواهد شد. بخش دوم شامل فصول:

فصل هفتم: کلیات

فصل هشتم: روش و ابزار

فصل نهم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل دهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

می‌باشد.

با تقدیر و تشکر شایسته از استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر سیدحیب‌ا... میرغفوری و جناب آقای حمیدرضا خدمتگزار که با نکته‌های دلاویز و گفته‌های بلند، صحیفه‌های سخن را علم پرور نمودند و همواره راهنما و راه‌گشای نگارنده در اتمام و اکمال کتاب حاضر بوده‌اند و از تمام عزیزانی که دلسوزانه در این راه مرا حمایت کردند، سپاسگزارم.

طاهره یگانه فرد

تابستان ۱۳۹۶

فناوری اطلاعات یکی از محورهای اساسی تحول و توسعه در جهان امروز بوده و دستاوردهای ناشی از آن، کار و زندگی در دنیای امروزی را متحول نموده است. از این رو جهان از طریق فناوری‌های اطلاعاتی با شتاب بسیاری به سمت الکترونیکی شدن و پیاده‌سازی شهر الکترونیک در حال حرکت است. پیاده‌سازی شهر الکترونیک، علاوه بر تسهیل و تسریع در عرضه و دریافت خدمات، موجب کاهش هزینه‌های تردد شهری، صرفه‌جویی در مصرف سوخت و سایر منابع طبیعی، کاهش آلودگی‌های زیست محیطی، تسهیل در انجام امور اقتصادی و... می‌شود.

یکی از حوزه‌های کاربرد فناوری اطلاعات، حوزه حمل و نقل عمومی درون شهری و بلیت الکترونیک می‌باشد که از کارآمدترین و متداول‌ترین ابزارهای الکترونیکی و یکی از شرط‌های لازم برای تحقق شهر الکترونیکی است.

موفقیت این فناوری‌ها در گرو پذیرش و استفاده از آن‌ها توسط جامعه هدف است بنابراین شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش یک فناوری، بسیار اهمیت دارد و می‌تواند مانع از شکست فناوری و اتلاف منابع ناشی از عدم پذیرش آن شود. پذیرش و به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی، تحت تأثیر عوامل مختلف فردی و اجتماعی انسان، نظیر سطوح ادراکی، اعتقادی و نگرش‌ها و سایر ویژگی‌های فردی است. در این کتاب نگارنده ضمن ارائه تفصیلی مطالب فوق به تشریح تئوری‌ها و مدل‌های مختلف طرح شده در زمینه پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی توسط پژوهشگران، می‌پردازد.

ISBN: 978-600-8799-11-5



9

786008

799115



انتشارات موجک