

چشم‌انداز مدیریت دولتی

سال نهم، شماره ۳۵، پاییز ۱۳۹۷

شاپای چاپی: ۶۰۶۹-۲۲۵۱، شاپای الکترونیکی: ۴۱۵۷-۲۶۴۵

ص ۳۹ - ۶۲

تحلیل ساختاری - تفسیری عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات عمومی الکترونیکی نوآورانه در ایران

حسین اصلی‌پور^{۱*}، محمدرضا زرگر^۲

۱. استادیار، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.

۲. دکتری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.

چکیده

علی‌رغم مزایای متعدد اجرای دولت الکترونیکی، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، خدمات الکترونیکی با پذیرش اندکی توسط شهروندان مواجه است که این مسئله با افزایش فاصله از مرکز حاکمیت نیز تشدید می‌شود. اهمیت توجه به این مسئله از آن رو است که به عقیده صاحب‌نظران، موفقیت دولت الکترونیکی فقط منوط به حمایت و پشتیبانی دولت نیست؛ بلکه تمایل کاربران به پذیرش خدمات دولت الکترونیکی را نیز شامل می‌شود. پژوهش حاضر برای حل این معضل به دنبال پاسخ به این پرسش است که چه عواملی باعث می‌شوند خدمات عمومی الکترونیکی نوآورانه مورد استفاده گسترده شهروندان قرار گیرد؟ در این راستا، متناسب با هدف و مسئله مورد نظر، استراتژی اصلی پژوهش، کثرت‌گرایی روش‌شناختی با بهره‌گیری هم‌زمان از روش کیفی تحلیل مضمون و روش کمی مدل‌سازی ساختاری - تفسیری به صورت متوالی است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که عوامل مؤثر در قالب پنج سطح کلی شامل سطوح «ارزش‌آفرینی خدمات نیازمحور بر پایه اعتماد عمومی»، «خروجی‌های بلافاصله»، «نقش کلیدی بوروکرات‌های سازمان»، «بسترهای تسهیل‌گری ارائه خدمات» و «متغیرهای مستقل» قابل دسته‌بندی هستند.

کلیدواژه‌ها: خدمات عمومی؛ خدمات الکترونیکی؛ خدمات نوآورانه؛ پذیرش خدمات؛ نوآوری.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۲/۰۸، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۹/۲۳.

* نویسنده مسئول.

E-mail addresses: aslipour@atu.ac.ir; mrzargar@gmail.com