



پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته: مدیریت فناوری اطلاعات

گرایش: مدیریت منابع اطلاعاتی

عنوان:

**تأثیر سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده
آن بر پیچیدگی ادراک شده کاربران پورتال تأمین اجتماعی با نقش میانجی
ابعاد سرریز اطلاعات**



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بیاباری از خداوند بجهان و اعتقاد به اینکه عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پادداشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظریه اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری و دانشجویان و اعضاء هیئت علمی و احداثی دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت پنهان سازی حقیقت
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بهکاران پژوهش
- ۴- اصل منفعت ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن منافع کشور و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از حرکت جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد سازمان ها و کشور و کلیه افراد و استادان مرتبط با تحقیق
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از حرکت حرمت شکنی
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به بهکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد
- ۹- اصل برانست: التزام به برانست جویی از حرکت رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به مثابه های غیر علمی می آلائند



شماره: -----

تاریخ: -----

پیوست: -----

واحد علوم و تحقیقات خوزستان

فرم تعهد نامه اصالت رساله یا پایان نامه

اینجانب دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته / دکتری تخصصی رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت منابع اطلاعاتی که در تاریخ از پایان نامه خود با عنوان: تأثیر سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده آن بر پیچیدگی ادراک شده کاربران پورتال تأمین اجتماعی با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات با نمره و درجه دفاع نموده ام، بدین وسیله متعهد می شوم:

۱. این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، و مقاله) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده‌ام.

۲. این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات عالی ارائه نشده است.

۳. چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده یا هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه را داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم و در صورت ارائه مقاله در همایشها و مجلات با ذکر نام دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز در کنار نام نویسندگان به نحوی که تعلق اثر به دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز کامل مسجل باشد حقوق دانشگاه را رعایت نمایم.

۴. چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق با ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: -----

تاریخ و امضاء:

چکیده

نام خانوادگی:	نام:	شماره دانشجویی:
عنوان پایان نامه: بررسی تأثیر سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده آن بر پیچیدگی ادراک شده کاربران پورتال تأمین اجتماعی با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات		
استاد راهنما:		
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: مدیریت فناوری	گرایش: مدیریت منابع اطلاعاتی
دانشگاه:	دانشکده:	گروه:
تاریخ فارغ التحصیلی:		تعداد صفحه: ۱۱۲
کلیدواژه‌ها: سطح درگیری، خودکارآمدی، سودمندی ادراک شده، پیچیدگی ادراک شده، سرریز اطلاعات		
هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تأثیر سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده آن بر پیچیدگی ادراک شده کاربران پورتال تأمین اجتماعی با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات است. این تحقیق بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس روش اجرا، توصیفی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان سازمان تأمین اجتماعی در شهر اهواز بوده که بر اساس جدول مورگان تعداد ۲۹۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش با استفاده از پنج پرسشنامه زایچکووسکی (۱۹۸۵)، تیلور و تاد (۱۹۹۵)، داویس (۱۹۸۹)، گاردنر و آموروسو (۲۰۰۴) و محقق ساخته در زمینه متغیرهای تحقیق می‌باشد. روایی پرسشنامه توسط خبرگان و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اموس استفاده شده است. نتایج نشان داد که تأثیر خودکارآمدی، سطح درگیری و سودمندی ادراک شده فناوری اطلاعات بر پیچیدگی ادراک شده منفی و معنادار است. همچنین نتایج این پژوهش نشان‌دهنده وجود روابط غیرمستقیم بین سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات، سودمندی و پیچیدگی ادراک شده بواسطه ابعاد سرریز اطلاعات، بوده است.		

فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه.....
فصل اول کلیات تحقیق	۱
۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- بیان مسئله	۳
۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
۱-۴- اهداف مشخص تحقیق	۶
۱-۴-۱- هدف اصلی تحقیق	۶
۱-۴-۲- اهداف فرعی تحقیق	۶
۱-۵- فرضیه‌های تحقیق	۷
۱-۵-۱- فرضیه اصلی	۷
۱-۵-۲- فرضیه‌های فرعی	۸
۱-۶- قلمرو پژوهش	۸
۱-۷- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات فنی تحقیق	۹
۱-۷-۱- تعاریف مفهومی	۹
۱-۷-۲- تعاریف عملیاتی	۱۰
فصل دوم ادبیات و پیشینه تحقیق	۱۱
۲-۱- مقدمه	۱۲
۲-۲- فناوری اطلاعات	۱۲
۲-۲-۱- فناوری	۱۵
۲-۲-۲- طبقه‌بندی فناوری	۱۶
۲-۲-۳- اطلاعات	۱۷
۲-۲-۴- فناوری اطلاعات	۱۸
۲-۲-۵- تعاریف فناوری اطلاعات	۱۸
۲-۲-۶- اهمیت فناوری اطلاعات در سازمان	۱۹

۲۰	۲-۲-۷- نقش فناوری اطلاعات در سازمان‌ها
۲۲	۲-۲-۸- مزایای فناوری اطلاعات
۲۴	۲-۲-۹- کاربرد و بکارگیری فناوری اطلاعات
۲۵	۲-۳- مدل‌های بنیادی در شکل‌گیری مدل پذیرش فناوری
۲۵	۲-۳-۱- تئوری رفتار منطقی
۲۷	۲-۳-۲- تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده
۲۸	۲-۳-۳- تئوری اشاعه نوآوری
۳۰	۲-۳-۴- مدل استفاده از کامپیوتر
۳۱	۲-۳-۵- مدل تناسب وظیفه-تکنولوژی
۳۲	۲-۳-۶- مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی
۳۴	۲-۳-۷- مدل پذیرش تکنولوژی
۳۸	۲-۳-۸- مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری
۴۲	۲-۴- خودکارآمدی فناوری
۴۲	۲-۴-۱- اهمیت خودکارآمدی فناوری
۴۴	۲-۴-۲- سنجش خودکارآمدی فناوری
۴۶	۲-۵- سطح درگیری
۴۸	۲-۶- سرریز اطلاعات
۴۹	۲-۶-۱- عوامل مؤثر در سرریز اطلاعات
۵۲	۲-۶-۲- تأثیر سرریز اطلاعات بر سازمان
۵۳	۲-۷- پیچیدگی ادراک شده
۵۳	۲-۸- پیشینه تحقیق
۵۹	۲-۹- مدل مفهومی تحقیق
۶۱	فصل سوم روش تحقیق
۶۲	۳-۱- مقدمه
۶۲	۳-۲- روش پژوهش

۳-۳- متغیرهای تحقیق	۶۳
۳-۳-۱- متغیر مستقل	۶۳
۳-۳-۲- متغیر میانجی	۶۳
۳-۳-۳- متغیر وابسته	۶۳
۳-۴- جامعه آماری پژوهش	۶۴
۳-۵- روش نمونه‌گیری و حجم نمونه	۶۴
۳-۶- روش‌های گردآوری داده‌ها	۶۵
۳-۷- پرسشنامه پژوهش	۶۵
۳-۸- روایی و پایایی ابزار پژوهش	۶۶
۳-۹- روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها	۶۸
فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده‌ها	۷۰
۴-۱- مقدمه	۷۱
۴-۲- بخش اول- آمار توصیفی	۷۱
۴-۲-۱- توصیف نمونه آماری بر اساس جنسیت	۷۱
۴-۲-۲- توصیف نمونه آماری بر اساس میزان تحصیلات	۷۲
۴-۲-۳- توصیف نمونه آماری بر اساس سابقه خدمت	۷۳
۴-۳- بخش دوم: آمار استنباطی	۷۴
۴-۳-۱- بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها	۷۴
۴-۳-۲- بررسی کفایت نمونه	۷۵
۴-۳-۳- تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای پژوهش	۷۶
۴-۳-۴- آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روابط ساختاریافته خطی	۷۸
فصل پنجم نتیجه‌گیری و پیشنهادات	۹۲
۵-۱- مقدمه	۹۳
۵-۲- خلاصه پژوهش	۹۳
۵-۳- تحلیل نتایج پژوهش	۹۴

۹۹	۵-۴- پیشنهادهای و توصیه‌های کاربردی
۱۰۰	۵-۵- پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده
۱۰۱	۵-۶- محدودیت‌های تحقیق
۱۰۲	منابع
۱۱۰	پیوست و ضمائم

فهرست جداول

عنوان.....	صفحه.....
جدول (۳-۱): ارزش گذاری طیف پنج گزینه‌ای.....	۶۵.....
جدول (۳-۲): تطبیق سوالات پرسشنامه.....	۶۵.....
جدول (۳-۳): پایایی پرسشنامه.....	۶۷.....
جدول (۴-۱): اطلاعات مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان.....	۷۱.....
جدول (۴-۲): اطلاعات مربوط به میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان.....	۷۱.....
جدول (۴-۳): اطلاعات مربوط به سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان.....	۷۲.....
جدول (۴-۴): آزمون کولموگروف - اسمیرنف.....	۷۴.....
جدول (۴-۵): شاخص KMO و آزمون کرویت بارتلت برای بررسی کفایت نمونه.....	۷۵.....
جدول (۴-۶): بررسی نقش میانجی متغیرها با استفاده از آزمون سوبل.....	۸۰.....
جدول (۴-۷): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه فرعی اول.....	۸۱.....
جدول (۴-۸): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه فرعی دوم.....	۸۲.....
جدول (۴-۹): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه فرعی اول.....	۸۳.....
جدول (۴-۱۰): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه فرعی اول.....	۸۴.....
جدول (۴-۱۱): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه فرعی اول.....	۸۴.....
جدول (۴-۱۲): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه فرعی اول.....	۸۵.....
جدول (۴-۱۳): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه فرعی اول.....	۸۶.....
جدول (۴-۱۴): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری فرضیه فرعی چهارم.....	۸۷.....
جدول (۴-۱۵): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری فرضیه فرعی چهارم.....	۸۸.....
جدول (۴-۱۶): نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری فرضیه فرعی دهم.....	۹۰.....

فهرست نمودارها

عنوان.....	صفحه.....
نمودار (۴-۱): فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان.....	۷۱
نمودار (۴-۲): فراوانی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان.....	۷۲
نمودار (۴-۳): فراوانی میزان سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان.....	۷۳
نمودار (۴-۴): مدل اندازه‌گیری ابعاد با استفاده از تحلیل عاملی.....	۷۷
نمودار (۴-۵): مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد.....	۷۸
نمودار (۴-۶): مدل ساختاری تحقیق در حالت غیراستاندارد.....	۷۹

فهرست اشکال

عنوان.....	صفحه.....
شکل (۲-۱): تئوری عمل منطقی (ایزر، ۲۰۱۷).....	۲۷
شکل (۲-۲): تئوری رفتار برنامه‌ریزی‌شده (کانر، ۲۰۲۰).....	۲۸
شکل (۳-۲): تئوری اشاعه نوآوری (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۵).....	۳۰
شکل (۲-۴): مدل استفاده از کامپیوتر (تامپسون و همکاران، ۱۹۹۱).....	۳۱
شکل (۲-۵): مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی (دلون و مک لین، ۱۹۹۲).....	۳۲
شکل (۲-۶): مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی به‌روز شده (دلون و مک لین، ۲۰۰۴).....	۳۳
شکل (۲-۷): مدل پذیرش تکنولوژی (دیویس و همکاران، ۱۹۸۹).....	۳۵
شکل (۲-۸): مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری.....	۴۰
شکل (۲-۹): مفهوم سرریز اطلاعات.....	۴۹
شکل (۲-۱۰): مدل مفهومی پژوهش.....	۵۹

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

امروزه مشاهده می‌شود که توسعه و انتشار فناوری اطلاعات در جوامع مختلف متفاوت بوده است. دلایل این تفاوت در نرخ پذیرش و انتشار فناوری دست مایه پژوهش‌های مختلفی قرار گرفته است. اطلاعات یکی از ارزشمندترین ورودی‌های سازمان است. اطلاعات باارزش باعث افزایش اطمینان و ثبات منابع انسانی و کمبود آن‌ها سبب بی‌اطمینانی و بی‌ثباتی در سازمان می‌گردد. امروزه اطلاعات در سازمان‌ها از طریق فناوری اطلاعات جمع‌آوری، پردازش و نگهداری می‌شود. در گذشته اطلاعات بیشتر به صورت اسناد و مدارک موجود بود و در اختیار فرد خاصی قرار می‌گرفت. از این‌رو فناوری اطلاعات این محدودیت را از میان برداشته است. در ادبیات مدیریت شریان حیاتی سازمان (شبکه اطلاعاتی) و خون جاری در آن (اطلاعات) می‌باشد (ابویی مهریزی و مطهری نژاد، ۱۳۹۵).

امروزه پیشرفت جوامع از ابعاد مختلف علمی و فناوری، روندی انفجاری و غیرقابل کنترل به خود گرفته است؛ به گونه‌ای که جهان هر روز شاهد کشف و اختراع ابزارها و وسایل تبیین روش‌ها، ساختارها و فرایندهایی است که بدون کاربست آن حل مسایل و مشکلات سازمان امکان‌پذیر نیست. بدین معنا که انسان ناگزیر است برای مواجهه با مسایل روزافزون و جدید سازمانی و حل آن‌ها، همواره خود را با دانش و فناوری جدید مجهز کند. بنابراین ممکن است در مقطعی از زمان از دانش و مهارت لازم برای مواجهه با پدیده‌های سازمانی برخوردار باشند ولی تغییرات محسوس و شتابزده علمی به سرعت دانش و مهارت آنان

را منسوخ، و بازسازی و نوسازی دانش و تجربیات آن‌ها را برای سازگاری با تغییرات ضروری کند (دشتیان، ۱۳۹۹).

فناوری اطلاعات مزایای بالقوه متعددی دارد و با افزایش فرآیند مبادله‌ی اطلاعات و کاهش هزینه‌ها به عنوان وسیله‌ای در جهت افزایش بهره‌وری، کارایی، رقابت‌انگیزی و رشد در همه‌ی حیطه‌های فعالیت بشری مطرح است، اما توسعه و استقرار این فناوری‌ها برای برخورداری از این مزایا کافی نیست، بلکه باید بوسیله کاربران پذیرفته شود.

این فصل به کلیات پژوهش می‌پردازد، در این فصل مسأله اصلی پژوهش، ضرورت و اهمیت پژوهش، اهداف پژوهش، فرضیه‌های پژوهش و تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها ارائه شده است.

۲-۱- بیان مسئله

بهره‌گیری از فناوری اطلاعات امروزه ضرورتی برای ایجاد جامعه شبکه‌ای است که از دهه گذشته تاکنون عصر اطلاعات و مجموعه‌های مجازی را رقم زده است. جامعه شبکه‌ای بر آن است تا جامعیت، پیچیدگی و توسعه‌دهی فناوری را در جامعه رسوخ دهد و به بهترین وجه ممکن از فناوری برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی بهره جوید. فناوری اطلاعات، هرگونه تولید خدمات، موضوع‌ها و عوامل مربوط به دریافت، گردآوری، ذخیره‌سازی، پردازش، بازیابی، انتقال محلی و مدیریت داده‌ها و اطلاعات در سیستم‌های کامپیوتری است.

فناوری اطلاعات مزایای بالقوه متعددی دارد و با افزایش فرآیند مبادله‌ی اطلاعات و کاهش هزینه‌ها به عنوان وسیله‌ای در جهت افزایش بهره‌وری، کارایی، رقابت‌انگیزی و رشد در همه‌ی حیطه‌های فعالیت بشری مطرح است (هافکین و تاگارت، ۲۰۰۴)، اما توسعه و استقرار این فناوری‌ها برای برخورداری از این مزایا کافی نیست، بلکه باید به وسیله کاربران پذیرفته شود (هامنر و القحطانی^۱، ۲۰۰۹). با توجه به این‌که مؤثر

^۱ Hamner and Al-Qahtani

بودن فناوری، رابطه مثبتی با پذیرش آن دارد، اگر کاربران بالقوه این فناوری، در برابر پذیرش آن مقاومت کنند اهداف مورد نظر نمی‌تواند حاصل شود و در صورت عدم پذیرش فناوری جدید توسط کاربران، سرمایه‌گذاری در حوزه مورد نظر بی‌نتیجه خواهد ماند (الهی، عبدی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۹).

بر اساس الگوی پذیرش فناوری هر چه کاربران استفاده از سیستم را سودمندتر بدانند، نگرش بهتری نسبت به آن خواهند داشت. درجه سودمند دانستن، منجر به افزایش گرایش رفتاری می‌شود و از این طریق کاربر به استفاده از سیستم روی می‌آورد. با توجه به اینکه کامپیوترها ابزاری مهم، برای دسترسی به این اطلاعات هستند و خودکارآمدی فناوری اطلاعات هم در میزان استفاده از کامپیوتر تأثیر دارد می‌توان اذعان کرد که خودکارآمدی فناوری اطلاعات یکی از مواردی است که شاید در عصر حاضر کلیدی برای رفع مشکلات و مسائلی باشد که در مسیر پیشرفت سریع فناوری و فوران اطلاعات برای افراد جامعه به وجود آمده است (حکیم زاده، نقشینه و بینیا، ۱۳۹۴). خودکارآمدی فناوری اطلاعات به باورهای کاربران نسبت به توانایی‌های خود برای انجام تکالیف خاص با کمک فناوری که نشان‌دهنده‌ی یک قضاوت از توانایی خود برای استفاده از فناوری است، اطلاق می‌شود (احمدی ده قطب‌الدینی و مشکانی، ۱۳۹۰) و یا توانایی‌های فرد در استفاده از فناوری برای انجام مهارت‌های اولیه عملیاتی، پیشرفته عملیاتی و یا مشترک برای انجام مقاصد کاری می‌باشد (یونگ و کورتنز، ۲۰۱۵). خودکارآمدی عامل انگیزشی است که بر سطح درگیری نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. سطح درگیری و خودکارآمدی فناوری اطلاعات نقش مهمی در پذیرش و استفاده از تکنولوژی‌های نوین اطلاعاتی دارد و اشاره به آنچه فرد در گذشته انجام می‌داده است ندارد؛ بلکه اشاره به قضاوت فرد در مورد آنچه می‌تواند در آینده به دست آورد، می‌کند (جین و لین، ۲۰۱۲).

پیچیدگی ادراک شده کاربران از فناوری اطلاعات درجه یا میزان نسبتاً سخت در فهم یا استفاده از استفاده از فن‌آوری می‌باشد (راجرز و شوماکر، ۱۹۷۱) و (دیویس، ۱۹۸۹). ادراک پیچیدگی از فناوری اطلاعات می‌تواند سطح و میزان استفاده و بهره‌وری از آن را تحت تأثیر قرار دهد. چرا که افراد وقتی استفاده از فناوری را دشوار تلقی کنند، تجربه مثبتی از استفاده فناوری نخواهد داشت (چاو و هیو، ۲۰۰۱). از این

رو، لازم است متغیرهایی که می‌توانند در ایجاد ادراک پیچیدگی نقش داشته باشند مورد بررسی قرار گیرند. در این مطالعه سطح درگیری کاربر، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده به عنوان پیش‌بین‌هایی مورد بررسی قرار خواهند گرفت که می‌توانند سطح استفاده از فناوری را افزایش دهند. با اینحال نکته حائز توجه این است که استفاده بیشتر از فناوری، سطح اطلاعات بازایی شده و دسترسی به اطلاعات را برای کاربران افزایش می‌دهد و این مساله خود می‌تواند کاربر را در شرایط سرریز اطلاعات قرار دهند.

با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی از سازمان‌های خدماتی به شمار می‌روند و با مراجعان زیاد و درخواست‌های متنوع و مکرر از سوی آن‌ها مواجه هستند، پورتال سازمان به عنوان دروازه‌ای برای دسترسی کاربران به اطلاعات و برقراری ارتباط آنلاین با سازمان می‌باشد. لذا با توجه به حجم فعالیت‌ها در پاسخگویی به درخواست‌ها، پذیرش فناوری اطلاعات موجب تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر ابعاد سازمانی سازمان تأمین اجتماعی خواهد شد.

با توجه به جایگاه فناوری اطلاعات، این پایان‌نامه به بررسی تأثیر سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده آن بر پیچیدگی ادراک شده کاربران با توجه به نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات می‌پردازد. لذا با توجه به موارد ذکر شده سوال اصلی این پژوهش این است که آیا سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده آن با توجه به نقش میانجی سرریز اطلاعات، بر پیچیدگی ادراک شده کاربران تأثیر معنی‌داری دارد؟

۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق

پذیرش فناوری یکی از عناوین اصلی پژوهش‌های مرتبط با سیستم‌های اطلاعات در دهه‌های اخیر بوده است. دیدگاه‌های متنوعی در خصوص فهم عوامل مؤثر بر تصمیم کاربران برای پذیرش فناوری اطلاعات وجود دارد. منطقی که در پشت این دیدگاه‌ها وجود دارد در این نکته نهفته است که موفقیت یا بازده سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات به میزان گرایش کاربران برای به کاربردن و استفاده از سیستم‌ها بستگی

دارد. با توجه به سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در ایجاد بسترهای فناوری برای انجام امور، بحث میزان استقبال کاربران و استفاده کاربردی از فناوری‌های نوینی که در اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد، حائز اهمیت است و مدیران سازمان‌ها لازم است عوامل تأثیرگذار بر نحوه استفاده از فناوری‌های جدید را بشناسند و با مدیریت و کنترل آن‌ها بتوانند به اهداف مورد نظر دست پیدا کنند. آن چه مسلم است و تجربه تاریخی انتقال تکنولوژی به کشورهای در حال توسعه هم نشان می‌دهد، تفاوت‌های بنیادینی در پذیرش تکنولوژی‌های جدید بین این کشورها و کشورهای غربی وجود دارد که بخش عمده‌ای از آن به تفاوت‌های فرهنگی اسناد داده می‌شود. یکی از مباحث اصلی که بیشتر محققین حوزه فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات بدان اشاره می‌کنند زیرساخت‌ها و بسترهای گوناگون فرهنگی، حقوقی، فنی، مدیریتی و ... می‌باشند که آن‌ها را پیش شرط و مقدمه ورود فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات به دولت و نهادهای تحت پوشش آن می‌دانند. با توجه به اثر قابل توجه اینترنت در فعالیتهای آموزشی و اهمیت گروه‌های سنی جوان بررسی عوامل اثرگذار بر استفاده از این فناوری دارای اهمیت است. با توجه به کمبود پژوهش‌های انجام گرفته در ایران لزوم انجام مطالعات به منظور تعیین میزان کاربرد و استفاده از مدل پذیرش فناوری در ایران لازم و ضروری می‌باشد تا به مدیران آموزشی در جهت پیشبرد اهداف و مقاصد آموزشی یاری رساند (جهانگیر و همکاران، ۱۳۹۵).

۴-۱- اهداف مشخص تحقیق

۴-۱-۱- هدف اصلی تحقیق

هدف کلی این پژوهش تعیین تأثیر سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده آن بر پیچیدگی ادراک شده کاربران پورتال تأمین اجتماعی با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات است.

۴-۱-۲- اهداف فرعی تحقیق

۱) تعیین تأثیر سطح درگیری کاربران پورتال تأمین اجتماعی با فناوری اطلاعات بر ابعاد سرریز

اطلاعات

۲) تعیین تأثیر خودکارآمدی فناوری اطلاعات کاربران پورتال تامین اجتماعی بر ابعاد سرریز اطلاعات

۳) تعیین تأثیر سودمندی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی بر ابعاد سرریز اطلاعات

۴) تعیین تأثیر سرریز اطلاعات بر پیچیدگی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی

۵) تعیین تأثیر سطح درگیری کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده

۶) تعیین تأثیر خودکارآمدی فناوری اطلاعات کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده

۷) تعیین تأثیر سودمندی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده

۸) تعیین تأثیر سطح درگیری کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده آنان با نقش

میانجی ابعاد سرریز اطلاعات

۹) تعیین تأثیر خودکارآمدی فناوری اطلاعات کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده

آنان با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات

۱۰) تعیین تأثیر سودمندی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده آنان

با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات

۵-۱- فرضیه‌های تحقیق

۵-۱-۱- فرضیه اصلی

سطح درگیری، خودکارآمدی فناوری اطلاعات و سودمندی ادراک شده آن بر پیچیدگی ادراک شده کاربران

پورتال تامین اجتماعی با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات تأثیر معنی‌داری دارد.

۲-۵-۱- فرضیه‌های فرعی

(۱) سطح درگیری کاربران پورتال تامین اجتماعی با فناوری اطلاعات بر ابعاد سرریز اطلاعات تاثیر دارد.

(۲) خودکارآمدی فناوری اطلاعات کاربران پورتال تامین اجتماعی بر ابعاد سرریز اطلاعات تاثیر دارد.

(۳) سودمندی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی بر ابعاد سرریز اطلاعات تاثیر دارد.

(۴) سرریز اطلاعات بر پیچیدگی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی تاثیر دارد.

(۵) سطح درگیری کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده تاثیر دارد.

(۶) خودکارآمدی فناوری اطلاعات کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده تاثیر دارد.

(۷) سودمندی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده تاثیر دارد.

(۸) سطح درگیری کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده آنان با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات تاثیر دارد.

(۹) خودکارآمدی فناوری اطلاعات کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده آنان با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات تاثیر دارد.

(۱۰) سودمندی ادراک شده کاربران پورتال تامین اجتماعی بر پیچیدگی ادراک شده آنان با نقش میانجی ابعاد سرریز اطلاعات تاثیر دارد.

۶-۱- قلمرو پژوهش

الف) قلمرو مکانی

سازمان تأمین اجتماعی، در شهر اهواز قلمرو مکانی تحقیق می‌باشند.