



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: یوسف مدرسی فر، ۱۳۹۸

## رابطه بین رضایت و استفاده مستمر از خدمات یادگیری الکترونیک

این پژوهش با هدف بررسی رضایت و استفاده ی مستمر از خدمات یادگیری الکترونیک صورت گرفت. این

پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارشناسان رسمی بخش های مختلف در اداره کل آموزش و پرورش استان خراسان

شمالی 253 نفر بود باتوجه به اینکه از روش معادلات ساختاری جهت تحلیل داده ها استفاده گردید از روش

نمونه گیری مختص به آن استفاده شد براین اساس 701 نفر به عنوان نمونه انتخاب و از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. داده های مورد نیاز پژوهش با استفاده از پرسشنامه برگرفته از مطالعه پیرا و همکاران (2375) برای سنجش متغیرهای پژوهش اقتباس شده است. پایایی پرسشنامه مذکور به روش آلفای

3/820، 3/ کرونباخ برای متغیرهای آمادگی فناوری، عملکرد، قصد استفاده مستمر و رضایتمندی به ترتیب 850

3 بدست آمد و روایی محتوی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. داده های به دست آمده با روش / 809/3 و 874،

های آمار توصیفی و آمار استنباطی (روش معادلات ساختاری) به کمک نرم افزار AMOS نسخه 70 تجزیه و

تحلیل شد. نتایج نشان داد بین عملکرد و قصد استفاده مستمر با نقش میانجی رضایتمندی رابطه ی مثبت و

معناداری وجود دارد همچنین بین آمادگی فناوری و قصد استفاده مستمر با نقش میانجی رضایتمندی نیز رابطه

مثبت و معناداری وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** کلیدواژه: آمادگی فناوری، قصد استفاده، رضایتمندی، کیفیت درک شده، نوآوری

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۲۲۴۹۷۲۰۰۴

تاریخ دفاع: ۱۳۹۸/۰۶/۳۰

رشته‌ی تحصیلی: مدیریت فناوری اطلاعات

دانشکده: علوم انسانی



استادان راهنما: مهندس حسام حسن‌پور و الهام جودی

### ***M.A. Thesis:***

## The relationship between satisfaction and continuous use intention of e-learning service

The purpose of this study was to investigate the satisfaction and continuous use of e-learning services. This research is a descriptive correlational one in terms of purpose and data collection. The statistical population of the study consisted of all the experts of different sectors in North Khorasan department of education 250 people. Due to the use of structural equation method for data analysis, 137 people were selected as the sample. Simple random sampling method was used. The data required for the study were adapted using a questionnaire derived from the study of

99

Pereira et al. (2015) to measure research variables. The reliability of the questionnaire was determined by Cronbach's alpha for the variables of technology readiness, performance, intention to use and satisfaction, respectively, 0.956, 0.926, 0.938, and 0.914, respectively. The content validity of the questionnaire was confirmed. The data were analyzed by descriptive and inferential statistics (Structural Equation Method) using AMOS 16 software. The results showed that there is a positive significant relationship between performance and intention to use with satisfaction mediator role. Also, there is a positive and significant relationship between technology readiness and intention to use satisfaction with mediator role of satisfaction.