

## عنوان مقاله: بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک از

سوی مراجعه‌کنندگان به دادگستری استان تهران

بر اساس مدل DTPB (مطالعه موردی: نظام مدیریت

پرونده قضایی مجتمع قضایی شهید بهشتی)

محمدعلی سرلک<sup>۱</sup> - زهرا گلپایگانی<sup>۲</sup> - مرضیه یمانی<sup>۳</sup>

دریافت: ۱۳۹۱/۹/۱۳

پذیرش: ۱۳۹۲/۱۰/۱۴

مقاله برای اصلاح به مدت ۱۴ روز نزد پدیدآوران بوده است.

### چکیده:

دنیای کنونی، سرشار از تغییر است. ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات و در نتیجه آن، دولت الکترونیک، از مهم‌ترین دگرگونی‌های مذکور است. یکی از سیاست‌های کلان نظام و دولت جمهوری اسلامی ایران در برنامه سوم توسعه اجتماعی و اقتصادی کشور، استفاده بیشتر و بهتر از فناوری اطلاعات و ارتباطات است. مدتی است برنامه کلی دولت در این حوزه با عنوان توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات (تکفا) در حال اجرا است. یکی از طرح‌های برنامه مذکور، تحقق دولت الکترونیک است که در قوه قضاییه نیز مطرح گردید و از طریق نظام مدیریت پرونده قضایی (CMS) اجرا می‌شود. با وجود امکانات فراوان، نظام مذکور چندان مورد استقبال قرار نگرفت و موفق نبود. در پژوهش حاضر تلاش گردید بر اساس نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی شده، فرضیه‌های پژوهش طراحی و با تأکید بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک در بین مراجعان به مجتمع قضایی شهید بهشتی واقع در استان تهران آزمون شود. بدین منظور فرایند گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد انجام شد و پس از اطمینان از روایی و پایایی آن، با استفاده از ۳۰۰ پاسخ آماری معتبر، فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. روش پژوهش حاضر، توصیفی همبستگی بود و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و لیزرل، در قالب روش مدل‌یابی معادلات ساختاری، تجزیه و تحلیل گردید. بر اساس یافته‌های پژوهش، اعتماد از جمله عوامل مهم تعیین‌کننده نگرش مراجعان به خدمات دولت الکترونیک بود و متغیرهای بعدی به ترتیب عبارت بود از: سهولت درک‌شده، مخاطره درک‌شده، سازگاری، نوآوری و سودمندی درک‌شده. همه متغیرها به جز متغیر مخاطره درک‌شده، با پذیرش خدمات نظام مدیریت پرونده قضایی توسط مراجعان رابطه مستقیم داشت. نگرش مراجعان به خدمات دولت الکترونیک نیز بیشترین تأثیر را بر هدف استفاده از خدمات مذکور داشت.

۱. دانشیار دانشکده مدیریت  
دانشگاه پیام‌نور

sarlak1@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد رشته  
مدیریت دولتی دانشگاه  
پیام‌نور

glp\_z@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد رشته  
مدیریت دولتی دانشگاه پیام  
نور (نویسنده مسئول)

sh55\_yamani@yahoo.com

**کلیدواژه‌ها:** دولت الکترونیک، پذیرش دولت الکترونیک، نظریه

تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی شده، نظام مدیریت

پرونده قضایی.

## بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعہ کنندگان به دادگستری استان تهران بر اساس الگوی DTPB (مطالعه موردی: نظام مدیریت پرونده قضایی مجتمع قضایی شهید بهشتی)

### مقدمه

فناوری اطلاعات و ارتباطات سال‌هاست که در کشورهای پیشرفته به عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای توسعه مورد استفاده قرار گرفته و پیشرفت‌های شگرف در این حوزه، تعاریف جدیدی را در همه ابعاد انسانی و اجتماعی پدید آورده است (رهنورد، ۱۳۸۳، ۳). به طوری که در حال حاضر، مردم با مباحثی مانند تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی، آموزش الکترونیکی و مواردی از این قبیل روبرو هستند و سازمان‌های بخش خصوصی از این طریق، کیفیت خدمات خود را افزایش دادند. بنابراین، از دولت‌ها نیز انتظار می‌رود تا کیفیت خدمات خود را افزایش دهند. علاوه بر این، شفافیت و دسترس‌پذیر بودن دولت نیز مورد توجه قرار گرفته و موجب پیدایش اصلاحات و دگرگونی‌های فراوانی در نحوه حکومت‌داری شده است. از جمله دگرگونی‌های مذکور، ظهور مفهوم جدید با عنوان دولت الکترونیک است (صفری و دیگران، ۱۳۸۲، ۵۴). به طور کلی، دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به طور مستقیم و بیست و چهار ساعته در همه روزهای هفته به مشتری است. اگر دولت الکترونیک مورد پذیرش و استفاده شهروندان قرار گیرد، مزایای متعددی مانند شفاف‌سازی و پاسخگویی در جامعه را پدید می‌آورد. فقط سرمایه‌گذاری و تأمین امکانات مورد نیاز نمی‌تواند به برخورداری جامعه از مزایای دولت الکترونیک منجر شود و برای دستیابی به مزایای بالقوه دولت الکترونیک، باید پذیرش آن در جامعه مورد توجه قرار گیرد (الهی و دیگران، ۱۳۸۹، ۴۲). برای مثال، قوه قضائیه به منظور ماشینی کردن اطلاعات خود، پس از بهره‌مندی از تجارب کارشناسان و متخصصان، موفق به تشکیل دادگاه الکترونیکی برای رفع اطاله دادرسی، اتخاذ رویه واحد در اجرای قوانین و سایر اهداف شده است. یکی از طرح‌های مرتبط به دادگاه الکترونیکی، طرح سیستم مدیریت پرونده قضایی<sup>۱</sup> (cms) است که با وجود سودمند بودن استفاده از آن در تسهیل امور و کوتاه شدن چرخه امور اداری، با استقبال فراوانی مواجه نشده است.

1. Case Maneger System

بدین ترتیب، یکی از موضوع‌های مهم در پژوهش‌ها و بررسی‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، شناسایی عواملی است که موجب می‌شود افراد، فناوری‌ها و نظام‌های اطلاعاتی جدید را بپذیرند و آنها را مورد استفاده قرار دهند. در اغلب پژوهش‌های مذکور، نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده، به عنوان عوامل تعیین‌کننده پذیرش فناوری‌های مختلف شناخته شده است. با وجود این، ظاهراً در محیط مجازی، عوامل مذکور به طور کامل نمی‌تواند رفتار کاربران را توضیح دهد. بنابراین، در پژوهش حاضر سعی شده است بر اساس نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی شده، عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در بین مراجعه‌کنندگان به دادگستری استان تهران بررسی شود تا یافته‌های پژوهش، در بهبود کیفیت خدمات و پیشبرد اهداف مورد استفاده قرار گیرد.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### دولت الکترونیک

دولت الکترونیک، در واقع به کارگیری اطلاعات برای طراحی مجدد فرآیندهای کاری به منظور ارائه خدمات دولتی به صورت بهینه و همچنین تسهیل تعامل مردم با دولت است (سرداری، ۱۳۸۸، ۱۸۳).

### مسائل اجرای دولت الکترونیک

دولت الکترونیک در برخی از کشورها تاکنون نتوانسته است به مفهوم واقعی خود نزدیک شود. این مسئله، محدود به خریداری سخت‌افزار برای اداره‌های دولتی و تشکیل فرایند خودکارسازی اداری و تغییر روش‌های سنتی یا در بهترین موارد، قرار دادن برخی اطلاعات در وبسایت‌های اداره‌ها و سازمان‌ها است. در ضمن، با وجود آثار بارز دولت الکترونیک بر اداره بخش عمومی، سازمان‌ها، افراد و جامعه، تاکنون تعداد اندکی پژوهش منسجم درباره این موضوع انجام شده است (Jaeger, 2003).

در حالی که هدف اصلی دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تغییر ساختار دولت به منظور افزایش دسترسی به خدمات دولتی توسط کاربران و ارتقای کیفیت و کمیت خدمات مذکور است. چنین طرحی فقط با وجود ساختار قوی و همکاری همه بخش‌های دولت و تأمین بسترهای مناسب، عملی خواهد شد.

برای اجرای دولت الکترونیک، موانع بسیاری اعم از محدودیت‌های فنی و مرتبط با فناوری، کمبودهای اقتصادی و مالی، نگرش‌های موجود در سطح مسئولان و دستگاه‌های اجرایی، مسایل

مربوط به پذیرش کاربران و غیره مشاهده می‌شود. بدین ترتیب، برای حل این مسئله تدابیر و برنامه‌هایی به منظور تغییر نگرش‌ها در این زمینه نیاز است. عمده‌ترین بستر اجرای دولت الکترونیک، اینترنت است و تأمین امکانات مناسب در این حوزه ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. به طور کلی، برخی از موانع اجرای دولت الکترونیک عبارت است از:

- مسایل مربوط به اعتماد و امنیت و حفاظت از اطلاعات شخصی افراد
- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک
- عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها
- فقدان یا کمبود نیروهای متخصص فناوری اطلاعات
- چگونگی تحلیل و مهندسی مجدد خدمات دولتی به منظور استفاده از خدمات دولت الکترونیک
- چگونگی دسترسی کاربران به خدمات دولت الکترونیک

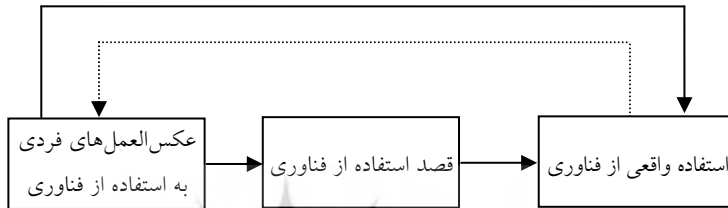
### پذیرش شهروندان: چالش استقرار دولت الکترونیک

در حوزه اداره عمومی و دولت، مهم‌ترین موضوع مورد توجه، الکترونیکی شدن خدمات دولتی بوده است تا بتوان از مزایای آن برخوردار گردید. اما پذیرش دولت الکترونیک و بکارگیری آن، از مباحث مهمی است که در استفاده از فناوری‌های جدید مورد توجه قرار می‌گیرد. پژوهش‌های فراوانی درباره پذیرش دولت الکترونیک و سایر نظام‌ها و خدمات الکترونیک، در سال‌های اخیر انجام شده است (Titah & Bark, 2005). در صورتی که خدمات دولت الکترونیک توسط کاربران مورد استفاده قرار نگیرد، انجام سرمایه‌گذاری‌های جدید در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، باعث اتلاف سرمایه‌ها و منابع خواهد شد. پذیرش خدمات الکترونیک توسط کاربران، اثربخشی و سودمندی این خدمات را تضمین می‌کند (Boufeas, Halaris & Kokkinou, 2004).

با اینکه دولت الکترونیک ابزاری کارآمد و اثربخش محسوب می‌شود، عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های مبتنی بر اینترنت در سازمان‌های دولتی، نسبتاً کم مورد توجه قرار گرفته است (Hinnant, 2002). گرچه زمان و هزینه فراوانی برای توسعه نظام‌های رایانه‌ای و استفاده از آنها صرف شده است، اما بسیاری از آن‌ها مورد پذیرش و استفاده کاربران قرار نمی‌گیرد (Luarn & Lin, 2005). بنابراین، درک بهتر عوامل مؤثر بر تصمیم‌های فردی برای پذیرش یا رد نظام‌های اطلاعاتی، هدف اساسی پژوهش‌ها و عملیات نظام‌های اطلاعات است.

## الگوهای موجود در ارتباط با پذیرش فناوری

یکی از موضوع‌های مهم در پژوهش‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، شناسایی عواملی است که موجب می‌شود افراد، فناوری‌ها و نظام‌های اطلاعاتی جدید را بپذیرند و آن‌ها را مورد استفاده قرار دهند (King & He, 2006). برای بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی جدید از الگوهای مختلفی استفاده شده است. مفهوم اصلی و زیربنایی همه الگوهای پذیرش فناوری در شکل زیر نشان داده شده است:



شکل ۱: الگوی اولیه پذیرش فناوری

(Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003: 427)

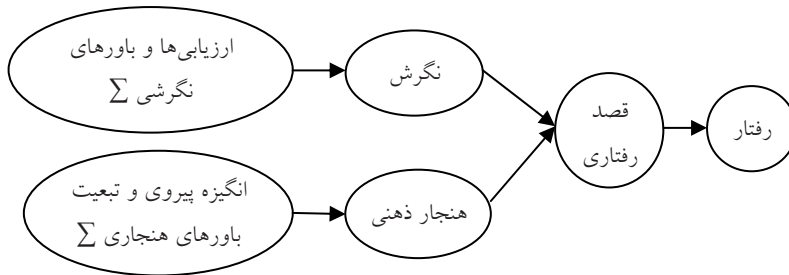
شایان ذکر است عواملی که بر پذیرش فناوری‌های مختلف تأثیر می‌گذارد، بر حسب فناوری مورد نظر، کاربران مورد بررسی و شرایط موجود متفاوت است (Moon & Kim, 2001). در ادامه، ادبیات پژوهشی هر کدام از نظریه‌های مذکور با هدف معرفی الگوها و شناخت فروض اصلی آن‌ها، معرفی سازه‌های هر کدام و مفهوم سازه مورد نظر در هر کدام از الگوها بیان می‌شود.

### نظریه عمل مستدل<sup>۱</sup> (کنش عقلایی)

(Fishbein & Ajzen, 1975) نظریه مذکور را در کتاب «باور، نگرش، قصد و رفتار: مقدمه‌ای بر نظریه و پژوهش»<sup>۲</sup> مطرح کرده‌اند. نظریه مذکور مبتنی بر این فرض است که افراد به طور منطقی عمل می‌کنند. آن‌ها همه اطلاعات در دسترس درباره رفتار هدف را جمع‌آوری و به طور منظم ارزیابی می‌کنند. همچنین اثر و نتیجه اعمال را در نظر می‌گیرند. سپس بر اساس استدلال خود تصمیم می‌گیرند که به انجام عملی بپردازند یا خیر (Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto & Pahnila, 2004). در شکل زیر نظریه مذکور ملاحظه می‌شود.

1. Theory of Reasoned Action (TRA)

2. Belief, Attitudes, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research



شکل ۲: نظریه عمل مستدل  
(Vallerand, Pelletier, Deshaies, Cuerrier & Mongeau, 1992: 99)

### نگرش

نگرش، احساس‌های مثبت یا منفی درباره انجام رفتار هدف تعریف شده است. نگرش فردی به رفتار، حاصل ضرب باورهای نگرشی (احتمال ذهنی فرد در مورد اینکه انجام رفتار هدف، نتیجه  $i$  را به دنبال خواهد داشت) در ارزیابی پیامدها (پاسخ صریح به نتیجه) است (Fishbein & Ajzen, 1975). بنابراین، نگرش از طریق رابطه زیر تعیین می‌شود:

$$\text{ارزیابی نتیجه رفتار} \times \text{باور فردی درباره نتیجه رفتار} = \text{نگرش}$$

### هنجار ذهنی

هنجار ذهنی بیانگر فشار اجتماعی درک شده از سوی فرد برای انجام یا عدم انجام رفتار هدف است. افراد غالباً بر اساس ادراکاتشان از آنچه که دیگران (دوستان، خانواده، همکاران و غیره) فکر می‌کنند باید انجام دهند، عمل می‌کنند و قصد آنها برای پذیرش رفتار، بالقوه تحت تأثیر افرادی است که روابط نزدیکی با آنان دارند (Mathieson, 1991). در نظریه عمل مستدل، هنجار ذهنی فرد، حاصل ضرب باورهای هنجاری (انتظارهای درک شده از طرف افراد یا گروه‌های مرجع خاص) در انگیزش فردی برای انجام رفتار هدف با وجود انتظارهای مذکور است (Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto & Pahnla, 2004). بنابراین، هنجار ذهنی می‌تواند با رابطه زیر تعیین شود:

$$\text{باورهای هنجاری} \times \text{انگیزش فردی} = \text{هنجار ذهنی}$$

### قصد رفتاری

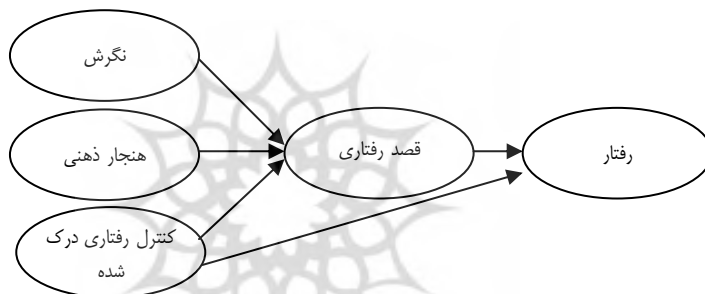
قصد رفتاری، بیانگر شدت نیت و اراده فرد برای انجام رفتار هدف است. رابطه قصد رفتاری

با رفتار نشان می‌دهد افراد تمایل دارند به انجام رفتارهایی بپردازند که قصد انجام آن‌ها را دارند. بنابراین، رفتار همیشه بعد از قصد رفتاری و متصل به آن است (Morris & Dillon, 1997).

### نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده<sup>۱</sup>

Ajzen, (1985) با وارد کردن سازه کنترل رفتاری درک‌شده به عنوان عامل تعیین‌کننده قصد رفتاری و رفتار، نظریه عمل مستدل را بسط داده و آن را نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده نامیده است. این نظریه با در نظر گرفتن ادراک‌های کنترل بر عملکرد به عنوان یک پیش‌بین اضافی تلاش می‌کند رفتارهای غیرارادی را نیز پیش‌بینی کند. در حقیقت، نظریه مذکور بر تعیین‌کننده‌های ادراکی رفتار تمرکز دارد (Madden, Ellen & Ajzen, 1992).

در شکل زیر سازه‌های نظریه مزبور بیان شده است:



شکل ۳: نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده  
(Madden, Ellen & Ajzen, 1992: 4)

بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، رفتار استفاده از فناوری اطلاعاتی، از طریق قصد استفاده از آن نظام خاص تعیین می‌شود و قصد استفاده نیز از طریق نگرش فرد به فناوری، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک شده تعیین می‌شود. به عنوان یک قاعده کلی، نگرش و هنجار ذهنی مطلوب‌تر و ادراک بیشتر از کنترل رفتاری، قصد فرد را برای بروز رفتار قوی‌تر خواهد کرد.

### کنترل رفتاری درک‌شده

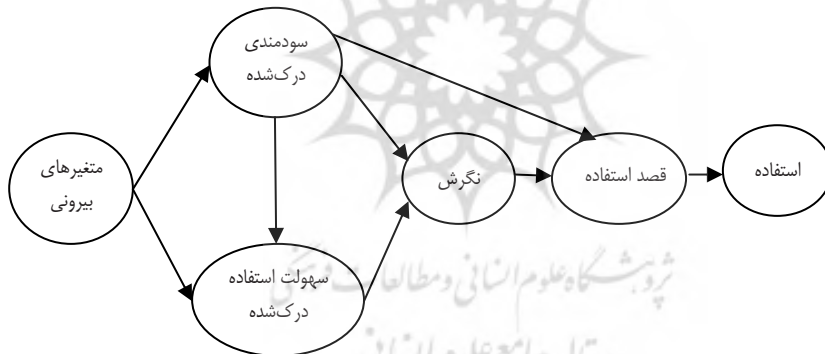
سازه کنترل رفتاری درک‌شده، بیانگر ادراک محدودیت‌های درونی و بیرونی انجام رفتار است. در واقع، بیانگر باورها درباره عوامل درونی و بیرونی است که ممکن است مانع انجام رفتار گردد و

1. Theory of Planned Behavior (TPB)

دو جزء را شامل می‌شود: جزء اول خودکارآمدی است که بیانگر قضاوت فرد درباره توانایی‌هایش برای انجام یک رفتار است. این موضوع به مهارت‌های فرد مربوط نمی‌شود، بلکه به قضاوت فرد در این باره مربوط می‌شود که چه کارهایی می‌تواند با مهارت‌های موجودش انجام دهد. جزء دوم، شرایط تسهیل‌کننده است که بیانگر میزان دسترس‌پذیری منابع مورد نیاز برای انجام رفتاری معین است (Taylor & Todd, 1995a).

### مدل پذیرش فناوری<sup>۱</sup>

مدل فوق، تعدیل‌شده نظریه عمل مستدل است که دیویس (۱۹۸۹) آن را در رساله دکترای خود مطرح کرده است. هدف اصلی مدل پذیرش فناوری، ارائه مبنایی برای پیگیری اثر عوامل بیرونی بر باورهای درونی، نگرش و قصد استفاده است (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989). مدل مذکور علاوه بر جنبه پیش‌بینی، رویکرد توصیفی نیز دارد. بنابراین، مدیران می‌توانند تشخیص دهند چرا یک نظام خاص ممکن است مورد پذیرش قرار نگیرد و بر اساس شناخت حاصل شده، گام‌های اصلاحی مناسب را دنبال کنند. در شکل زیر مدل پذیرش فناوری ملاحظه می‌شود.



شکل ۴: مدل پذیرش فناوری (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989: 985)

**سودمندی درک‌شده:** میزان باور فرد به اینکه استفاده از یک فناوری خاص، موجب بهبود عملکرد شغلی وی می‌شود (Taylor & Todd, 1995a).

**سهولت استفاده درک‌شده:** میزان اعتقاد فرد به اینکه استفاده از یک نظام خاص به تلاش فراوانی نیاز ندارد (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989). بر اساس مدل پذیرش

1. Technology Acceptance Model



فناوری، درک شخص از سودمندی نظام، تحت تأثیر این واقعیت است که وی درک کند استفاده از نظام آسان است (Venkatesh & Davis, 2000).

**متغیرهای بیرونی:** عوامل بیرونی می‌تواند هر نوع عاملی از قبیل عوامل سازمانی، اجتماعی، ویژگی‌های نظام‌های رایانه‌ای مانند سخت‌افزار و نرم‌افزار، نحوه آموزش و کمک‌های سایر افراد در استفاده از نظام‌های رایانه‌ای را شامل شود که بر برداشت‌های ذهنی افراد از مفید بودن و آسانی استفاده از فناوری اطلاعات تأثیر می‌گذارد (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989). در پژوهش حاضر، به دلیل گستردگی و مدت زمان مورد نیاز، متغیرهای بیرونی مدل حذف شده است. در مدل پذیرش فناوری فرض می‌شود که باور سودمندی و سهولت استفاده، همواره تعیین‌کننده‌های اصلی تصمیم به استفاده از فناوری است. از آنجایی که دیویس و همکاران می‌خواستند از باورهایی استفاده کنند که برای بررسی فناوری‌های مختلف و گروه‌های متفاوت کاربران، کاربرد و عمومیت داشته باشد (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989)، ظاهراً انتخاب دو باور سودمندی و سهولت استفاده، انتخاب هوشمندانه و منطقی است.

با توجه به تعریف متغیر کنترل رفتاری درک‌شده، یگانه متغیری که در مدل پذیرش فناوری تا حد بسیار اندکی بیانگر ادراک کنترل رفتاری است، سازه سهولت استفاده درک‌شده است. بررسی پرسش‌های پرسشنامه (Davis, 1989, 340)، برای سنجش سهولت استفاده نشان داد که متغیر مذکور، بیانگر تطابق توانایی‌های پاسخگویان و مهارت‌های مورد نیاز برای استفاده از نظام است. گرچه برخورداری از مهارت‌های لازم (عوامل کنترل درونی) مهم است، اما گاهی اوقات، عوامل کنترل بیرونی نیز بر استفاده از نظام تأثیر می‌گذارد. اما در مدل پذیرش فناوری به عوامل کنترل بیرونی توجه نشده است که البته این موضوع با هدف Davis, et al. (1989) برای بسط الگویی عمومی که در بسیاری از موقعیت‌ها کاربرد داشته باشد، کاملاً سازگار است. اما این مسئله سبب شده است که در مدل پذیرش فناوری، عوامل کنترل رفتاری نادیده گرفته شود که در بعضی از زمینه‌ها و موقعیت‌های مورد بررسی بسیار اهمیت دارد (Mathieson, 1991).

### نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی‌شده<sup>۱</sup>

تیلور و تاد نظریه فوق را در سال ۱۹۹۵ بیان کردند. در نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی‌شده، سازه‌هایی از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده (Ajzen (1991) با نظریه اشاعه نوآوری<sup>۲</sup> (Rogers)

1. Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)
2. Innovation Diffusion Theory (IDT)

1995 & 1983) ترکیب شده است. آنها با تجزیه سازه‌های نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک شده، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده را بسط دادند. این کار به افزایش قدرت تبیین قصد رفتار و درک دقیق‌تری از پیشایندهای رفتار منجر شد (Taylor & Todd, 1995a). در ادامه، تعریف مختصری از سازه‌های نظریه مذکور بیان شده است.

**مخاطره درک‌شده:** میزان سود و زیانی که از بکارگیری خدمات الکترونیکی حاصل خواهد شد (Marche & McNiven, 2003).

**اعتماد:** پذیرش عمومی خدمات دولت الکترونیک، منوط به میزان اعتماد شهروندان به دولت است. اعتماد یکی از عوامل مهم پذیرش دولت الکترونیک موفق شناخته شده است (Karahanna, Straub & Chervany, 1991).

**نوآوری:** بیانگر میزان تمایل فرد به آزمایش یک فناوری جدید است (Venkatesh, 2000).  
**قابلیت سازگاری درک‌شده:** میزان سازگاری نوآوری با ارزش‌های موجود، تجربه‌های گذشته و نیازهای جاری پذیرندگان بالقوه است (Mathieson, 1991).

### بررسی‌های مقایسه‌ای الگوهای TRA, TPB, TAM, DTPB

با مروری بر بررسی‌های پیشین درباره پذیرش فناوری مشخص گردید که پژوهشگران بسیاری از نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی شده به عنوان چارچوب نظری استفاده کرده‌اند. بر اساس نتایج پژوهش‌ها، نظریه مذکور چارچوب نظری مناسبی برای درک دلایل پذیرش انواع نظام‌های اطلاعاتی ارائه می‌کند (Chau & Hu, 2001; King & He, 2006; Taylor & Todd, 1995a,b).

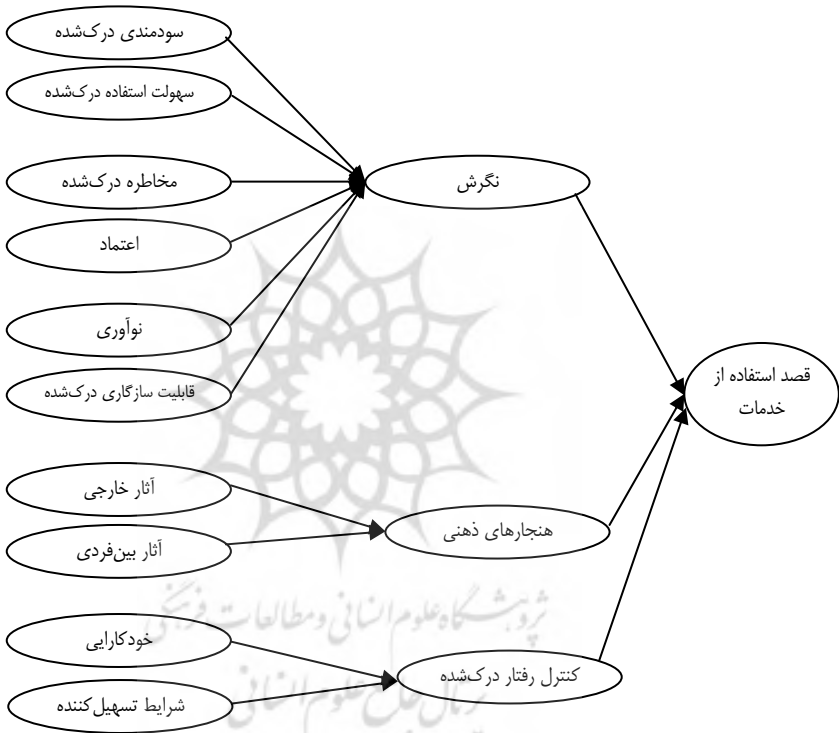
Taylor & Todd با نمونه‌ای شامل ۷۸۶ نفر از دانشجویان بازرگانی و با استفاده از CRC<sup>۱</sup> به عنوان فناوری مورد بررسی دریافتند که نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی شده در مقایسه با الگوی پذیرش فناوری و نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، از قدرت پیش‌بینی بیشتری برخوردار است و به دلیل تجزیه عوامل اجتماعی، کنترلی و نگرشی، درک بهتری از قصد رفتاری فراهم می‌کند (Taylor & Todd, 1995a).

همچنین دو پژوهشگر فوق در پژوهش تطبیقی دیگری برای بررسی هدف مصرف‌کنندگان از استفاده از فناوری VCR-PLUS+TM (VCR): ابزاری دستی برای ساده‌سازی فرایند برنامه‌نویسی) به نتایج تطبیقی مشابهی دست یافتند. آنان دریافتند که نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی شده در مقایسه با نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده و نظریه عمل مستدل در پیش‌بینی هدف استفاده از فناوری، عملکرد بهتری دارد (Taylor & Todd, 1995b).

1. Computing Resource Center

## الگوی مفهومی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش حاضر، بررسی کامل و دقیق عوامل مؤثر بر هدف مشتریان از استفاده از خدمات دولت الکترونیک است، از بین الگوهای پذیرش فناوری، نظریه تجزیه یافته رفتار برنامه‌ریزی شده به عنوان الگوی بنیانی پژوهش، مورد استفاده قرار گرفته است. الگوی مفهومی پژوهش حاضر در شکل ۵ مشاهده می‌شود.



شکل ۵: الگوی مفهومی پژوهش (الگوی نظریه تجزیه یافته رفتار برنامه‌ریزی شده)

فرضیه‌های پژوهش بر اساس الگوی مفهومی در جدول (۱) بیان شده است:

### جدول ۱: فرضیه‌های پژوهش

H1	بین مفید بودن و نگرش مراجعه‌کنندگان به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H2	بین سهولت استفاده درک‌شده و نگرش مراجعه‌کنندگان به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H3	بین مخاطره درک‌شده و نگرش مراجعه‌کنندگان به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H4	بین اعتماد و نگرش مراجعه‌کنندگان به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H5	بین نوآوری افراد و نگرش مراجعه‌کنندگان به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H6	بین قابلیت سازگاری درک‌شده و نگرش مراجعه‌کنندگان به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H7	بین آثار خارجی و هنجارهای ذهنی مراجعه‌کنندگان در خصوص هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H8	بین آثار بین‌فردی و هنجارهای ذهنی مراجعه‌کنندگان در خصوص هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H9	بین خودکارایی و کنترل رفتار درک‌شده مراجعه‌کنندگان به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H10	بین شرایط تسهیل‌کننده و کنترل رفتار درک‌شده مراجعه‌کنندگان نسبت به هدف از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H11	بین نگرش و هدف مراجعه‌کنندگان از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H12	بین هنجارهای ذهنی و هدف مراجعه‌کنندگان از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.
H13	بین کنترل رفتار درک‌شده و هدف مراجعه‌کنندگان از استفاده از خدمات دولت الکترونیک (cms) مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران رابطه وجود دارد.

## روش پژوهش

از آنجایی که هدف، تعیین روابط تجربی در بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در بین مراجعه‌کنندگان است، پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش، توصیفی-پیمایشی است (خاکی، ۱۳۷۹). همچنین به دلیل سنجش رابطه از نوع همبستگی چندمتغیره (تحلیل مسیر) است. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام شده است. جامعه آماری، مراجعه‌کنندگان به مجتمع قضایی شهید بهشتی استان تهران است و روش نمونه‌گیری، از نوع تصادفی ساده است. با توجه به نامحدود بودن حجم جامعه مذکور، تعداد نمونه با فرمول تعیین حجم نمونه از جامعه نامحدود، ۳۸۴ نفر محاسبه گردید که به منظور کسب اطمینان بیشتر تعداد ۴۰۰ پرسشنامه توزیع گردید که از بین آنها، تعداد ۳۰۰ پرسشنامه جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

در پژوهش حاضر، از پرسشنامه استاندارد با ۴۶ پرسش استفاده شده است. پرسش‌های پژوهش به دو دسته جمعیت‌شناختی و پرسش‌های اصلی تقسیم شده است. پرسش‌های اصلی بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم، بسیار کم) تدوین شده است. در جدول ۲ گویه‌های سنجش متغیرها بیان شده است.

به منظور بررسی پایایی ابزار پژوهش، از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. بدین منظور در نمونه اولیه، ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها و با کمک نرم‌افزار Spss میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید. نتایج سنجش پایایی در جدول ۲ بیان شده است. می‌توان استنباط کرد که پرسشنامه مورد استفاده در بین مراجعه‌کنندگان به مجتمع قضایی شهید بهشتی از قابلیت اعتماد یا پایایی لازم برخوردار است. آلفای کرونباخ در خصوص کل پرسشنامه، برابر با ۰/۸۹۹ بوده است که مورد قبول است.

جدول ۲: گویه‌های سنجش متغیرهای پژوهش و آلفای کرونباخ

متغیرهای پژوهش	گویه‌ها	آلفای کرونباخ پیش‌آزمون	آلفای کرونباخ نمونه آماری
سودمندی درک شده	<p>استفاده از نظام cms سبب آگاهی بیشتر و سریع‌تر من از نتایج پرونده خود در دادگستری می‌شود و بدین طریق به بهبود عملکرد من در این حوزه منجر می‌گردد.</p> <p>استفاده از نظام cms در دادگستری سبب افزایش بهره‌وری من در کسب نتایج دلخواه گردیده است.</p> <p>استفاده از نظام cms در دادگستری، از طریق کمک به اخذ تصمیم‌های بجا و درست، سبب افزایش اثربخشی من در تصمیم‌گیری‌های حقوقی و کسب نتایج دلخواه شده است.</p> <p>من استفاده از نظام cms را در دادگستری، فرایندی مفید و کاربردی می‌دانم.</p>	۰/۹۲۶	۰/۹۳۷
سهولت استفاده درک شده	<p>یادگیری نحوه کار با نظام cms برای من آسان بوده است.</p> <p>من به راحتی توانستم با استفاده از نظام cms در وقت خود صرفه‌جویی کنم.</p> <p>کسب مهارت در استفاده از نظام cms در دادگستری برای من به آسانی حاصل می‌شود.</p> <p>به نظر من و بر اساس فهم من، نحوه کار با نظام cms در دادگستری آسان و قابل اکتساب است.</p>	۰/۹۲۱	۰/۹۱۵
نوآوری افراد	<p>به طور کلی، من در خصوص پذیرش ایده‌های جدید محتاط و هوشیار عمل می‌کنم.</p> <p>در ذهن و فکر من، استفاده از نظام cms در دادگستری فکری مهیج و نوین است.</p> <p>من معمولاً با ابهام‌ها و مسائل حل نشده به چالش برخورد می‌کنم.</p> <p>من باید قبل از مشاهده و تفکر درباره نوآوری‌های افراد دیگر، آن‌ها را در خصوص نحوه بکارگیری نوآوری‌ها مشاهده کنم و از نتایج آن آگاه گردم.</p>	۰/۸۹۹	۰/۸۶۳
قابلیت سازگاری درک شده	<p>استفاده از نظام cms در دادگستری، برای کاربرد شخصی من بسیار مناسب است.</p> <p>کاربرد نظام cms در دادگستری، با نوع و سبک کار من بسیار مطابقت دارد و مناسب نوع کار من در دادگستری است.</p> <p>مراحل استفاده از نظام cms، مطابق با توانایی‌های فردی من در استفاده از کامپیوتر و اینترنت طراحی شده است.</p>	۰/۸۹۲	۰/۹۳۸

ادامه جدول ۲: گویه‌های سنجش متغیرهای پژوهش و آلفای کرونباخ

متغیرهای پژوهش	گویه‌ها	آلفای کرونباخ پیش‌آزمون	آلفای کرونباخ نمونه آماری
اعتماد	حتی اگر نظارتی بر این نظام نباشد، به درست بودن نتایج نظام cms اعتماد دارم. من به نحوه کار نظام cms اعتماد دارم. من به امین و معتمد بودن این نظام در دادگستری باور و یقین دارم.	۰/۹۰۲	۰/۹۱۸
مخاطره درک‌شده	به طور کلی، اندیشه استفاده از نظام cms، سبب نگرانی من از تجربه انواع بسیاری از ضررها و فقدان اطلاعات گردید. اگر به طور مستقیم به دادگستری مراجعه کرده بودم، دیگر نگرانی ایجاد نمی‌شد. دیدگاهم همیشه این بوده است که از نظام cms استفاده می‌کنم، حتی اگر در استفاده از نظام، امکان اشتباه و کسب نتایج نادرست نیز وجود داشته باشد. حتی وقتی که همه افراد، در کلام و عمل از این نظام استفاده کنند، اگر واقعاً احساس کنم که کار با این نظام برای من مشکل‌ساز است، قطعاً از این نظام استفاده نخواهم کرد.	۰/۹۱۱	۰/۹۰۵
آثار بین‌فردی	همکاران و دوستانم فکر می‌کنند که من باید از این نظام استفاده کنم. استفاده از نظام cms، در نظر افرادی که با آن آشنایی دارند، ایده خوب و مناسبی است. افراد صاحب‌نفوذ بر من برای تشویق به استفاده از این نظام تلاش می‌کنند.	۰/۸۱۴	۰/۸۲۵
آثار خارجی	من همه گزارش‌های خبری را درباره مفید بودن استفاده از نظام cms در دادگستری دیده و مطالعه کرده‌ام. افکار عمومی سبب ایجاد تمایل و انگیزه مثبت برای کار با این نظام در دادگستری می‌گردد. رسانه‌های عمومی در خصوص استفاده از این نظام بر من تأثیر گذاشتند.	۰/۹۱۱	۰/۹۱۳
خودکارایی	من هنگام کار با این نظام درباره مسائل شخصی خود و به تنهایی، احساس راحتی می‌کنم. من معقولانه، قادر به استفاده از نظام cms برای کاربردهای شخصی خود هستم. من توانایی کار کردن با نظام cms را، حتی اگر کسی در اطراف برای کمک به من نباشد، دارم.	۰/۸۵۵	۰/۸۶۳

ادامه جدول ۲: گویه‌های سنجش متغیرهای پژوهش و آلفای کرونباخ

متغیرهای پژوهش	گویه‌ها	آلفای کرونباخ پیش‌آزمون	آلفای کرونباخ نمونه آماری
شرایط تسهیل‌کننده	من منابع مورد نیاز (کامپیوتر و اینترنت) برای استفاده از نظام cms را در اختیار دارم. من به نظام نرم‌افزاری و سخت‌افزاری و خدمات مورد نیاز برای کار با نظام cms دسترسی دارم. من فقدان منابع مورد نیاز برای کار با این نظام را تحمل می‌کنم.	۰/۸۶۷	۰/۹۰۲
نگرش	به نظر من، استفاده از نظام cms در دادگستری، ایده خوب و مناسبی است. به نظر من، استفاده از نظام cms در دادگستری، ایده ناپرخردانه و نامناسبی است. من به ایده استفاده از نظام cms در دادگستری برای پاسخگویی الکترونیک به ارباب رجوع بسیار تمایل دارم. به نظر من کار با نظام cms برای هر فردی می‌تواند تجربه دلپذیر و خوشایندی باشد.	۰/۹۱۹	۰/۹۰۹
هنجارهای ذهنی	مردم (همکاران و متخصصان) نقش مهمی در حمایت از من در خصوص استفاده از نظام cms داشته‌اند. افراد صاحب‌نفوذ بر من با رفتار خود من را به کار با نظام cms ترغیب کرده‌اند. بسیاری از افراد صاحب‌نظر ترجیح داده‌اند که من از نظام cms در روند کاری خود بهره‌جویم.	۰/۸۳۳	۰/۸۷۷
کنترل رفتاری درک شده	من قادر هستم که به خوبی با این نظام کار کنم. کار با این نظام، بدون امکان هر نوع کنترلی از طرف من صورت می‌گیرد. من منابع، دانش و توانایی لازم برای کار کردن با این نظام را دارم.	۰/۸۱۷	۰/۸۰۲
قصد استفاده از خدمات	من قصد استفاده از نظام cms را در روند کاری خود دارم. من احتمالاً از نظام cms در روند کاری خود استفاده می‌کنم. من پیش‌بینی می‌کنم که در صورت لزوم از این نظام استفاده کنم.	۰/۸۷۸	۰/۸۹۵



اعتبار محتوای یک آزمون، معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد بررسی تعیین می‌شود. اعتبار محتوای پرسشنامه علاوه بر استاندارد بودن آن، توسط اساتید راهنما و مشاور و چند نفر از افراد مطلع مورد تأیید قرار گرفت و اعتبار لازم را دارد.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

### بررسی و تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی با کمک آمار توصیفی

بر اساس بررسی‌های پیشین، از تعداد ۳۰۰ نمونه، ۵۹ درصد مرد و ۴۱ درصد زن بودند. در ضمن، ۳/۴۲ درصد از نمونه‌ها بین ۳۶ تا ۴۵ سال داشتند. در واقع، جامعه آماری مورد بررسی، جامعه نسبتاً میانسال است. همچنین بیشترین افراد شرکت‌کننده در پژوهش حاضر، متأهل بودند. ۱۸۸ نفر از افراد شرکت‌کننده نیز مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم به بالا را داشتند. بنابراین، جامعه آماری مورد بررسی، جامعه نسبتاً تحصیل‌کرده‌ای است. با بررسی متغیر متوسط ساعت استفاده از نظام CMS در هفته مشخص گردید که اکثر افراد جامعه آماری، کمتر از ۶۰ دقیقه در هفته از نظام CMS استفاده می‌کنند. (جدول ۳)

جدول ۳: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه

متغیر	سطوح	درصد	متغیر	سطوح	درصد
جنسیت	مرد	۵۹	میزان تحصیلات	دیپلم	۱۹/۳
	زن	۴۱		فوق دیپلم	۱۹/۷
سن			لیسانس	۳۵	
	۲۰ - ۲۵ سال	۲۰/۷	فوق لیسانس	۸	
	۲۶ - ۳۰ سال	۱۸/۳	دکتر	۰/۷	
	۳۱ - ۳۵ سال	۱۵	سایر	۱۱	
	۳۶ - ۴۰ سال	۳۱			
	۴۱ - ۴۵ سال	۱۱/۳			
	بیشتر از ۴۵ سال	۳/۷			
وضعیت تأهل	متأهل	۸۱/۷	متوسط ساعت استفاده از نظام سی. ام. اس در هفته	۱-۲۰ دقیقه	۳۰
	مجرد	۱۸/۳		۲۰-۴۰ دقیقه	۳۰
				۴۰-۶۰ دقیقه	۱۷/۷
				۶۰-۸۰ دقیقه	۱۶
				۸۰-۱۰۰ دقیقه	۴/۳
			۱۰۰-۲۰۰ دقیقه	۲	

## ارزیابی الگوی مفهومی پژوهش

قبل از بررسی فرضیه‌ها، برخی از آماره‌های توصیفی از قبیل حداقل امتیاز (کمترین امتیاز افراد نمونه به مؤلفه مربوطه)، حداکثر امتیاز (بیشترین امتیاز افراد نمونه به مؤلفه مربوطه)، میانگین (متوسط نظرها در مقیاس پنج‌گزینه‌ای) و انحراف معیار (پراکندگی نظرها در مؤلفه مربوطه) مؤلفه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. در جدول (۴) نتایج آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های پژوهش ملاحظه می‌شود.

جدول ۴: نتایج آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های پژوهش

مؤلفه‌های پژوهش	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میانگین	انحراف از معیار
سودمندی درک‌شده	۱	۵	۳/۶۸	۱/۰۶۴
سهولت استفاده درک‌شده	۱	۵	۳/۵۹	۱/۰۰۹
نوآوری افراد	۱	۵	۳/۹۳	۱/۱۴۸
قابلیت سازگاری درک‌شده	۱	۵	۳/۴۴	۱/۰۸۳
اعتماد	۱	۵	۳/۷۵	۱/۰۳۲
مخاطره درک‌شده	۱	۵	۳/۵۵	۰/۹۷۱
آثار بین‌فردی	۱	۵	۳/۴۶	۱/۰۷۹
آثار خارجی	۱	۵	۳/۳۶	۱/۱۰۷
خودکارایی	۱	۵	۳/۵۳	۱/۰۲۷
شرایط تسهیل‌کننده	۱	۵	۳/۴۵	۱/۱۱۱
نگرش	۱	۵	۳/۲۹	۰/۷۸۷
هنجارهای ذهنی	۱	۵	۳/۸۷	۱/۰۱۷
کنترل رفتاری درک‌شده	۱	۵	۳/۲۸	۱/۱۴۷
هدف از استفاده از خدمات	۱	۵	۳/۱۷	۱/۰۲۹

بر اساس نتایج پژوهش، در میان مؤلفه‌های مورد بررسی، بیشترین میانگین به مؤلفه «نوآوری افراد»، کمترین میانگین به مؤلفه «قصد استفاده از خدمات»، بیشترین انحراف معیار به مؤلفه «نوآوری افراد» و کمترین انحراف معیار به مؤلفه «نگرش» مربوط است.

در پژوهش حاضر، به منظور بررسی مناسب یا نامناسب بودن وضعیت هر یک از عوامل مؤثر بر اجرای نظام cms در مجتمع قضایی شهید بهشتی، از آزمون t استیودنت استفاده گردیده که

نتایج آن در جدول (۵) بیان شده است. نقطه برش در پژوهش حاضر با توجه به پنج‌تایی بودن طیف لیکرت، عدد ۳ انتخاب شده است.

جدول ۵: نتایج آزمون t استیودنت

فاصله اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف	sign	Df	T	مؤلفه‌های پژوهش
حد پائین	حد بالا					
۰/۸۹	۰/۳۱	۰/۶۸۰	۰/۰۰۱	۲۹۹	۹/۸۸۹	سودمندی درک‌شده
۰/۷۹	۰/۴۴	۰/۵۹۰	۰/۰۰۹	۲۹۹	۴/۵۳۶	سهولت استفاده درک‌شده
۱/۱۰	۰/۵۳	۰/۹۳۰	۰/۰۰۲	۲۹۹	۱۳/۴۳۲	نوآوری افراد
۰/۵۹	۰/۲۹	۰/۴۴۰	۰/۰۰۱	۲۹۹	۵/۷۴۷	قابلیت سازگاری درک‌شده
۰/۸۹	۰/۶۰	۰/۷۴۵	۰/۰۰۱	۲۹۹	۱۰/۲۰۸	اعتماد
۰/۶۹	۰/۴۱	۰/۵۵۰	۰/۰۰۱	۲۹۹	۸/۰۱۳	مخاطره ادراک‌شده
۰/۶۱	۰/۳۱	۰/۴۶۰	۰/۰۰۱	۲۹۹	۶/۰۲۹	آثار بین فردی
۰/۵۱	۰/۲۰	۰/۳۵۵	۰/۰۰۱	۲۹۹	۴/۵۳۶	آثار خارجی
۰/۶۷	۰/۳۹	۰/۵۳۰	۰/۰۰۱	۲۹۹	۷/۳۰۰	خودکارایی
۰/۶۰	۰/۳۰	۰/۴۵۰	۰/۰۰۱	۲۹۹	۵/۷۳۰	شرایط تسهیل‌کننده
۰/۴۰	۰/۱۸	۰/۲۸۸	۰/۰۰۱	۲۹۹	۵/۱۷۶	نگرش
۰/۸۹	۰/۳۱	۰/۸۷۰	۰/۰۰۴	۲۹۹	۱۲/۷۳۸	هنجارهای ذهنی
۰/۴۳	۰/۱۲	۰/۲۷۵	۰/۰۰۱	۲۹۹	۳/۳۹۰	کنترل رفتاری درک‌شده
۰/۳۱	۰/۱۱	۰/۱۷۰	۰/۰۰۱	۲۹۹	۴/۳۴۳	قصد استفاده از خدمات

همان‌طور که در جدول (۵) ملاحظه می‌شود، با توجه به خروجی SPSS و کوچک‌تر بودن معنی‌داری آزمون از ۰/۰۵ می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مؤلفه‌های مورد بررسی وضعیت مناسبی دارد. از آنجایی که در پژوهش حاضر چند متغیر مستقل وجود دارد که اثر آن‌ها بر متغیرهای وابسته باید مورد بررسی قرار گیرد، استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری ضروری است. معیارهای ارزیابی الگو، به دو دسته برازش کلی و برازش ساختاری تقسیم می‌شود.

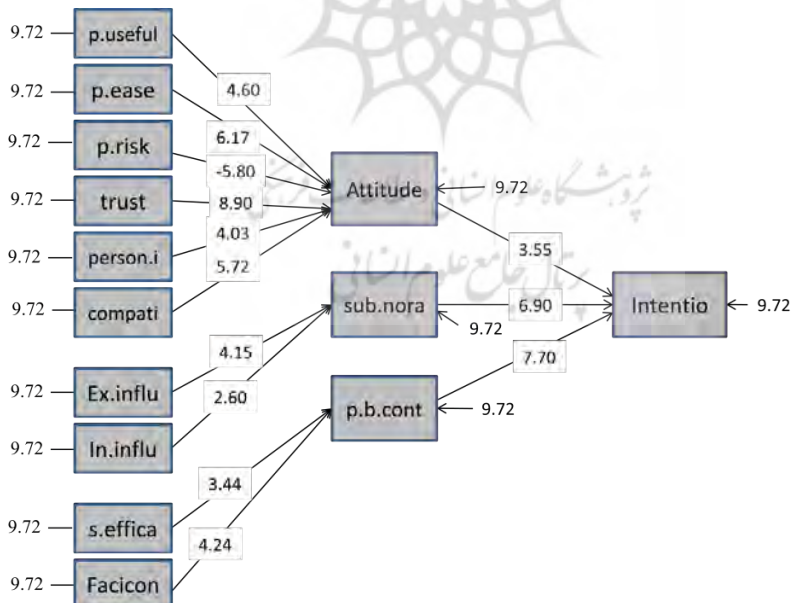
## برازش کلی

ابتدا برازش کلی الگو با محاسبه شاخص‌های رایج در الگوهای اندازه‌گیری مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل برازش (جدول ۶)، شاخص‌های اصلی برازش در دامنه مناسب و قابل قبولی قرار دارد.

جدول ۶: شاخص‌های برازندگی الگوی ساختاری پژوهش

شاخص	معیار سنجش	وضعیت فعلی
X2	هرچه کوچک‌تر مناسب‌تر	۴۱/۶۲
df (درجه آزادی)	بزرگ‌تر از صفر	۳۳
X2/df	کوچک‌تر از ۳	۱/۲۶۱
Value - (سطح معنی داری)	بزرگ‌تر از ۰/۰۵	۰/۴۰۶۵
RMSEA (مجذور خطا)	کوچک‌تر از ۰/۰۸	۰/۰۲۴
GFI (شاخص برازندگی)	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۴
GFI (شاخص تعدیلیافته برازندگی)	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۵

در نمودار ۱ الگوی اندازه‌گیری کلی پژوهش در حالت تخمین استاندارد ملاحظه می‌شود.



نمودار ۱: ضرایب و تخمین استاندارد الگوی کلی پژوهش

## برازش ساختاری الگو

پس از برازش کلی الگو، اکنون لازم است الگوی ساختاری ارائه شود که بیانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است. با استفاده از الگوی ساختاری می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. به منظور بررسی عوامل مؤثر بر اجرای دولت الکترونیک، از روش تحلیل مسیر استفاده گردید. رد یا تأیید رابطه مسیرها با توجه به اعداد معنی‌داری انجام شده است. در صورتی که مقدار  $t$  بیشتر از ۲ یا کوچک‌تر از ۲- باشد، رابطه (مسیر) مورد نظر تأیید و رابطه به ترتیب معنی‌دار مثبت یا معنی‌دار منفی خواهد بود و در غیر این صورت، رد می‌شود. بر اساس نتایج تحلیل مسیر، رابطه میان همه متغیرهای الگو، معنی‌دار است و به لحاظ جهت رابطه نیز همه رابطه‌ها به جزء رابطه میان متغیر مخاطره درک‌شده با نگرش، مثبت است.

نتایج مقایسه اثر عوامل تعیین‌کننده سازه‌های شش‌گانه با سازه نگرش بدین صورت است که اعتماد با ضریب  $0/33$  بیشترین تأثیر را بر نگرش دارد و سهولت استفاده درک‌شده با ضریب  $0/33$  بعد از آن قرار دارد. وضعیت سازه‌های دوگانه با هنجارهای ذهنی بدین صورت است که آثار خارجی با ضریب  $0/34$  بیشترین تأثیر را بر هنجارهای ذهنی دارد. وضعیت شرایط تسهیل‌کننده با مقدار ضریب تأثیر  $0/37$  بر کنترل رفتاری درک‌شده در اولویت اول و خودکارایی با ضریب  $0/30$  در اولویت دوم قرار دارد. مقایسه سازه‌های سه‌گانه بر سازه هدف از استفاده از خدمات نشان می‌دهد که عامل نگرش با  $0/71$  بیشترین نقش را در قصد استفاده از خدمات دارد و عوامل هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده به ترتیب با ضرایب  $0/65$  و  $0/56$  در اولویت‌های بعدی قرار دارد. در جدول (۷) خلاصه نتایج مقادیر مربوط به الگوی نهایی بیان شده است.

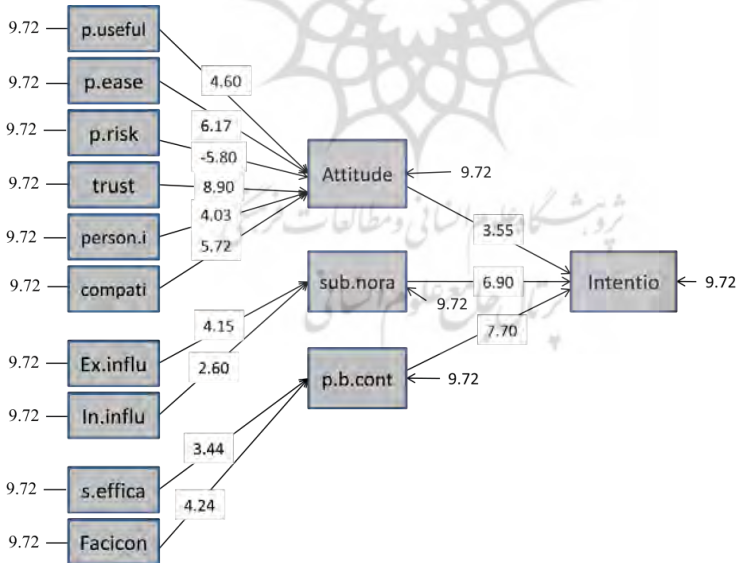
جدول ۷: جدول مقادیر الگوی مسیر نهایی

ارتباطات	مقدار برآورد شده	مقدار استاندارد شده	خطای استاندارد	مقدار $t$	سطح معنی‌داری	نوع رابطه	جهت رابطه
سودمندی درک‌شده ← نگرش	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۰۲	۲/۶۰	$P < 0/05$	معنی‌دار	+
سهولت استفاده درک‌شده ← نگرش	۰/۱۶	۰/۲۳	۰/۰۳	۶/۱۷	$P < 0/01$	معنی‌دار	+
مخاطره درک‌شده ← نگرش	-۰/۱۶	-۰/۲۳	۰/۰۳	۵-۸۰	$P < 0/01$	معنی‌دار	-
اعتماد ← نگرش	۰/۲۵	۰/۳۴	۰/۰۳	۸/۹۰	$P < 0/01$	معنی‌دار	+
نوآوری ← نگرش	۰/۱۱	۰/۱۲	۰/۰۲	۴/۰۳	$P < 0/05$	معنی‌دار	+
قابلیت سازگاری درک‌شده ← نگرش	۰/۱۴	۰/۱۷	۰/۰۲	۵/۷۲	$P < 0/01$	معنی‌دار	+

ادامه جدول ۷: جدول مقادیر الگوی مسیر نهایی

ارتباطات	مقدار برآورد	مقدار استاندارد شده	مقدار خطای استاندارد	مقدار t	معنی داری سطح	نوع رابطه	جهت رابطه
آثار خارجی ← هنجارهای ذهنی	۰/۳۲	۰/۳۴	۰/۰۸	۴/۱۵	$P < ۰/۵$	معنی دار	+
آثار بین فردی ← هنجارهای ذهنی	۰/۲۰	۰/۲۱	۰/۰۸	۲/۶۰	$P < ۰/۰۵$	معنی دار	+
خودکارایی ← کنترل رفتار درک شده	۰/۳۴	۰/۳۰	۰/۱۰	۳/۴۴	$P < ۰/۰۵$	معنی دار	+
شرایط تسهیل کننده ← کنترل رفتار درک شده	۰/۳۹	۰/۳۷	۰/۰۹	۴/۲۴	$P < ۰/۰۵$	معنی دار	+
نگرش ← قصد استفاده از خدمات	۰/۷۱	۰/۵۵	۰/۰۱	۶/۴۰	$P < ۰/۰۱$	معنی دار	+
هنجارهای ذهنی ← قصد استفاده از خدمات	۰/۸۹	۰/۸۷	۰/۰۹	۱۴/۲۷	$P < ۰/۰۱$	معنی دار	+
کنترل رفتار درک شده ← قصد استفاده از خدمات	۰/۵۱	۰/۵۵	۰/۰۶	۶/۹۸	$P < ۰/۰۱$	معنی دار	+

در نمودار ۲، قسمت معنی داری ضرایب و پارامترهای الگوی اندازه گیری کلی پژوهش ملاحظه می شود. معنی داری اعداد مذکور، بیانگر معنی داری الگو است. با توجه به اینکه الگوی ترسیم شده، معنی دار و به لحاظ شاخص های برازش نیز در وضعیت مطلوبی است، به اعمال دگرگونی و ترسیم مجدد الگو نیاز نیست. در ادامه، تحلیل های لازم از روی الگوی زیر بیان شده است.



Chi-square=41.62, df=33, p-value=0.4065, RMSEA=0.024

نمودار ۲: اعداد معنی داری الگوی کلی پژوهش

## آزمون تحلیل واریانس فریدمن

در ادامه، برای رتبه‌بندی هر یک از عوامل مؤثر بر پذیرش استفاده از خدمات دولت الکترونیک (نظام cms) در دادگستری، از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج آزمون فریدمن و اولویت‌بندی متغیرها در جدول (۸) بیان شده است.

جدول ۸: نتایج آزمون فریدمن و اولویت‌بندی متغیرها

متغیرها	میانگین رتبه	ترتیب اهمیت
نگرش	۳/۲۴	۱
کنترل رفتاری ادراک‌شده	۳/۱۳	۲
هنجارهای ذهنی	۲/۷۲	۳

همان‌طور که از نتایج جدول (۸) استنباط می‌شود، مؤلفه نگرش، بیشترین اولویت و مؤلفه هنجارهای ذهنی، کمترین اولویت را دارد.

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در بین مراجعه‌کنندگان به دادگستری استان تهران انجام شد. بر اساس یافته‌های پژوهش، اعتماد، سهولت استفاده درک‌شده و قابلیت‌سازگاری درک‌شده به ترتیب از عوامل مهم تعیین‌کننده نگرش مراجعان به خدمات دولت الکترونیک است. هر چه اعتماد شهروندان به نظام cms و عرضه‌کنندگان آن بیشتر باشد، نگرش آنها برای استفاده از این خدمات مثبت‌تر می‌شود. همچنین هر چه فرد ادراک‌های مثبتی درباره سهولت استفاده از خدمات دولت الکترونیک داشته باشد، نگرش وی برای استفاده از خدمات مذکور مثبت‌تر می‌شود. در ضمن، هر قدر افراد خدمات دولت الکترونیک را سازگارتر با شیوه مورد علاقه خود برای انجام فعالیت‌ها درک کنند، نگرش آنها برای استفاده از خدمات مذکور مثبت‌تر می‌شود. نتیجه حاصل با نتایج یافته‌های کاراها و همکاران (۲۰۰۲)، ونکاتش و دیویس (۲۰۰۰) و ماتیزون (۱۹۹۱) سازگار است. بنابراین، برای اجرای خدمات دولت الکترونیک و مورد قبول واقع شدن آن در میان آحاد جامعه، باید برای اعتمادسازی، طراحی ساده وب سایت خدمات دولت الکترونیک و انجام تبلیغ‌های مناسب در خصوص نمایش کارکردهای دولت الکترونیک از طریق کانال‌های تبلیغاتی مناسب و سازگار کردن خدمات مذکور با نگرش‌های افراد جامعه تلاش کرد. همچنین

پذیرش خدمات دولت الکترونیک در میان افرادی بیشتر بود که میزان نوآوری بیشتری داشتند. نتیجه مذکور، یافته‌های پژوهش‌های ونکاتش (۲۰۰۰) را تأیید می‌کند. بدین ترتیب، ابتدا پیشنهاد می‌گردد خدمات دولت الکترونیک در میان افراد مذکور عرضه شود و در ادامه، از آنها به عنوان نمادهای موفق استفاده از این نوع خدمات برای تبلیغ‌های مناسب استفاده گردد. علاوه بر این، افراد فوق را به گسترش استفاده از خدمات دولت الکترونیک و نیز توصیه آن به دیگران تشویق کرد. افزایش سودمندی درک‌شده و کاهش مخاطره درک‌شده بر نگرش مثبت‌تر افراد به پذیرش خدمات دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارد. نتیجه حاصل با نتایج بررسی‌های تیلور و تاد (۱۹۹۵) و مارچ و مسینیون (۲۰۰۳) سازگار است. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد که قوانین و مقررات لازم برای کاهش میزان مخاطره استفاده از خدمات دولت الکترونیک در نظر گرفته شود و قبل از اجرای آن در سطح کلان، راهکارهای لازم برای سهولت هر چه بیشتر خدمات دولت الکترونیک اتخاذ گردد. بر اساس نتایج پژوهش، آثار بین‌فردی و خارجی، عوامل تأثیرگذار بر شکل‌گیری هنجارهای ذهنی مراجعان در خصوص پذیرش یا عدم پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سوی آحاد جامعه است. نتیجه مذکور، یافته‌های پژوهش‌های ماتیزون (۱۹۹۱) را تأیید می‌کند. آثار بین‌فردی از قبیل گرایش به هم‌سالان و دوستان در استفاده و پذیرش خدمات بر سایر افراد تأثیر فراوانی خواهد داشت. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد به نوآورها مراجعه شود و از طریق آنها بر جمع دوستان و هم‌سالان آنها تأثیر گذاشت. همچنین برای پذیرش خدمات دولت الکترونیک، هنجارهای ذهنی پرنفوذترین افراد در هر گروه را مورد توجه قرار داد و در آن موقعیت، سرمایه‌گذاری کرد. آثار خارجی از قبیل روزنامه‌ها یا رسانه‌های جمعی، تأثیر فراوانی بر پذیرش خدمات مذکور دارد. بنابراین، برای تأثیر بر هنجارهای ذهنی افراد از طریق رسانه‌های جمعی پرنفوذ، انجام اموری ضرورت دارد.

نتایج بیانگر معنی‌داری ارتباط خودکارایی و شرایط تسهیل‌کننده با عوامل تأثیرگذار بر کنترل رفتار درک‌شده است. نتایج مذکور، یافته‌های بررسی‌های تیلور و تاد (۱۹۹۵) را تأیید می‌کند. خودکارایی به صورت قضاوت افراد بر توانایی‌های‌شان برای سازماندهی و انجام برخی اعمال برای دستیابی به نوع ویژه‌ای از عملکرد تعریف می‌شود. در نتیجه، باید برای توانمند کردن افراد تلاش کرد و علاوه بر آن، به افراد خویشتن‌باوری داد تا بتوان بیشتری بر کنترل رفتاری خود داشته باشند و خدمات مورد پذیرش قرار گیرد. درباره شرایط تسهیل‌کننده، با توجه به تأثیرگذار بودن این عامل بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک، دولت یا نهاد مجری عرضه‌کننده خدمات باید برای تأمین و اشاعه بیشتر در میان استفاده‌کنندگان از خدمات تلاش کند.

در نهایت، با توجه به معنی‌داری فرضیه‌های ده تا سیزده می‌توان نتیجه گرفت هر چه نگرش مشتریان



به استفاده از خدمات دولت الکترونیک، مطلوب‌تر (Davis & et al., 1989; Taylor & Todd, 1995) و هنجار ذهنی آنها مثبت‌تر باشد (Karahanna & et al., 1999; Taylor & Todd, 1995; Venkatesh & et al., 2003) و کنترل رفتاری درک‌شده بیشتری (Taylor & Todd, 1991, Mathieson 1995) داشته باشند، برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک مصمم‌تر خواهند بود.

به طور کلی، بر اساس نتایج پژوهش، نظریه تجزیه‌یافته رفتار برنامه‌ریزی شده، الگوی معتبر و مناسبی برای درک پذیرش دولت الکترونیک در بین مراجعان به دادگستری استان تهران است.

### پیشنهادات

با توجه به اینکه عوامل متعددی (سهولت استفاده درک‌شده، سودمندی درک‌شده، مخاطره درک‌شده، اعتماد، قابلیت سازگاری درک‌شده، نوآوری، آثار بین‌فردی، آثار خارجی، خودکارایی و شرایط تسهیل‌کننده) در پذیرش خدمات دولت الکترونیک مؤثر است، به دلیل محدودیت منابع، برای اجرای موفق خدمات دولت الکترونیک باید اولویت‌بندی لازم در خصوص اهمیت نسبی عوامل مزبور برای هزینه منابع انجام شود.

برای افزایش گرایش مثبت به خدمات دولت الکترونیک، راهبردهای اجرایی را باید برای قابل استفاده کردن خدمات دولت الکترونیک، سازگاری سبک کاربردی و افزایش اعتماد کاربران اعمال کرد.

به منظور اطلاع‌رسانی و ارتقای میزان آگاهی عمومی مردم از خدمات دولت الکترونیک، بخش عمومی می‌تواند با تهیه و تدوین برنامه‌های آموزشی مناسب، گام مؤثری را برای اطلاع‌رسانی و ارتقای سطح آگاهی عمومی بردارد.

برای کاهش کنترل رفتار درک‌شده در پذیرش خدمات دولت الکترونیک، عرضه‌کنندگان خدمات مذکور باید بر خودکارایی اندک کاربران تمرکز کنند، زیرا کاربرانی که خودکارایی کمی دارند، کنترل رفتار درک‌شده کمتری خواهند داشت و خدمات کمتری را می‌پذیرند.

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر، به سایر پژوهشگران توصیه می‌شود با فرض اینکه دولت الکترونیک توسط شهروندان پذیرفته و به کار گرفته شود، عوامل مؤثر بر استمرار استفاده از خدمات مذکور بررسی و تدوین گردد.

### محدودیت‌های پژوهش

پژوهش حاضر، همانند سایر بررسی‌ها با محدودیت‌هایی مواجه بوده است. مهم‌ترین محدودیت

آن، عدم آشنایی مراجعان با نظام مورد بررسی و عدم حوصله آنها برای پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه با توجه به محیط دادگستری است.

## منابع

### الف) فارسی

- الهی، شعبان، عبدی، بهنام و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۹). پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری، چشم‌انداز مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۴۱-۶۷.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۷۹). روش تحقیق در مدیریت. تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- رهنورد، فرج‌اله (۱۳۸۳). دولت الکترونیکی: مفاهیم و کارکردها، تهران: موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- سرداری، احمد (۱۳۸۸). فرایند شکل‌گیری دولت الکترونیکی و راهبردهای آینده‌نگاری در ایران، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، دوره ۸، شماره ۳۰، صفحات ۱۸۱-۲۰۰.
- صفری، حسین، خوش‌سیمما، غلامرضا، محمدیان، ایوب و مصلحی، عادل (۱۳۸۲). مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران، نشریه دانش مدیریت، دوره ۱۶، شماره ۱، صفحات ۷۸-۵۳.

### ب) انگلیسی

- Boufeas, G., Halaris, I. & Kokkinou, A. (2004). *Business Plans for the development Of E-Government in Greece: An appraisal*. UNTC Occasional Papers, 5, Athens. Greece.
- Chau, P. Y. K. & Hu, P. J. (2001). Information technology acceptance by individual professionals: A model comparison approach. *Decision Sciences*, 32(4), pp. 699-719.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Journal of Management Science*, 35(8), pp. 982-1003.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitudes, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reding. MA: Addison-Wesley.
- Hinnant, C. (2002). *Managerial Perceptions of E-Government Adoption by State Agencies*. Ph.D. Thesis, Dept. of Public Administration and Policy.

- Athens, the University of Georgia.
- Jaeger, P. T. (2003). The Endless Wire: E-Government as Global Phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20(4), pp. 323-331.
- Karahanna, E., Straub, D. W., & Chervany, N. L. (1991). Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs. *MIS Quarterly*, 23(2), pp. 183 -213.
- King, W. R. & He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. *Journal of Information and Management*, 43(6), pp. 740-755.
- Lau, S. M. (2002). Strategies to Motivate Brokers Adopting Online Trading in Hong Kong Financial Market. *Review of Pacific Basin Financial Markets and Policies*, 5(4), pp. 471-489.
- Luarn, P. & Lin, H. (2005). toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*, 21(6), pp. 873-891.
- Madden, T. J., Ellen, P. S. & Ajzen, I. (1992). A comparison of the theory of planned behavior and the theory of reasoned action. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18(3), pp. 3-9.
- Marche, S. & McNiven, J. D. (2003). E-Government and E-Governance: The Future isn't What it used to be. *Canadian Journal of Administrative Science*, 20(1), pp. 74-86.
- Mathieson, k. (1991). Predicting User Intentions: Comparing The Technology Acceptance Model With Theory of Planned Behavior. *Information system Research*, 2(3), pp. 173-191.
- Moon, J. W. & Kim, Y. G. (2001). Extending the TAM for a world wide web context. *Information & Management*, 38(4), pp. 217-230.
- Morris, M. G. & Dillon, A. (1997). How user perceptions influence software use. *IEEE Software*, 14( 4), pp. 58-65.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. & Pahlila, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14( 3), pp. 224-235.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995 a). Understanding information technology usage: A Test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), pp. 144-176.
- Taylor, S. & Todd, P. (1995 b). Decomposition and Crossover Effects in the Theory of Planned Behavior: A Study of Consumer Adoption Intentions. *International Journal of Research in Marketing*, 12(2), pp. 137-155.
- Titah, R. & Bark, H. (2005). *E-Government Adoption and Acceptance: a Literature Review*. HEC Montreal.
- Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., Deshaies, P., Cuerrier, J. P. & Mongeau, C. (1992). Ajzen and fishbein's theory of reasoned action as applied to moral behavior: A

confirmatory analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62( 1), pp. 98-109

Venkatesh, V. & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Journal of Management Science*, 46(2), pp. 186 -204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), pp. 425-478.

Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of use Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research*, 11(4), pp. 342-365.

