

## Recognition and Prioritization of Inhibitory Factors of E- Service Deployment

\*A.A. Keshtegar<sup>1</sup>, M.Ghasemi<sup>2</sup>, M.Rezaie Zohan<sup>3</sup>

1- Assistant Professor, Department Of Human Resources Management, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

alikeshtegar@mgmt.usb.ac.ir (Corresponding Author)

2- Associate Professor, Department Of Human Resources Management, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran

3- M.A Student Human Resources Management, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran

Received: 08/02/2017 ; Accepted:13/07/2017

### Extended Abstract

Information and communication technology contributes to increasing the efficiency and effectiveness of the business. One of the most basic applications of information and communication technology is to use it to create a transformation in the functional structure of governments. Creating e-government is the first step in developing technology and publicizing it. The e-government is a way for governments to use information technology and other new technologies that provide individuals with the necessary facilities to access government information and services appropriately, improve their quality and provide broad opportunities for participation in democratic processes and symbols. Undoubtedly, the role of electronic communication in Judicial system is uncontrollable for controlling legal costs, saving time, improving judicial administration and planning in determining strategies through surveying, monitoring and transparency of performance. The electronic court is the court in which the association with the witnesses and the reader and the requesting yes can be virtual. The existence of an electronic court, as part of an e-government project, is, from the point of view of some experts, the starting point and the background of the

existence of a successful e-government, a very important and an essential element of e-government; the electronic court is a court in which even one paper It is not used and it has a workflow management system that automatically refers to the employee after the work is done. The electronic court has features such as time and cost saving, transparency, and legal information for citizens, which include legal advice, citizen forms through the network, electronic complaints, citizen electronic guidance through the Internet and electronic services. It also mitigates corruption as it does with the electronic city through transparency.

### **Case Study**

The statistical community of this research has formed by staffs and administrators of justice of Birjand and subsidiary offices that have university education. The number of the community is equal to 188 individuals. In the present research, in order to determine the size of the sample, it has used the table of Morgan and Cochrane formula with the error coefficient of 0.05 and by the simple random sampling method, the number of 122 individuals were in the process of the research as sample.

### **Materials and Methods**

The research has done as survey-descriptive method and it is kind of applied research. In order to calculate the validity, it has used Cronbach alpha test by using SPSS software. The value of Cronbach alpha for all of the components as well as the total of the questionnaire, the desirable amount is (above 0.7), where it confirms the validity of the questionnaire for variables and the general questionnaire. In order to assess the validity of the questionnaire of managers and certified staffs' experiences and ultimately with the help of the relevant teachers in terms of formal and content, the number of 30 questions were confirmed. In order to identify the factors and preventive indicators in the deployment of e-services in judicial justice of Birjand after studying the history and the research in this respect, the list of provided factors and indicators in previous research has extracted. Then, with consideration the comment of managers and experts in the field of studying and the supervisor, the extracted indicators have classified into six overall areas. In order to achieve the ultimate factors and indicators in this case study, which means the Justice of Birjand, the extractive factors and indicators in the form of the questionnaire have given to the staffs and administrators of justice of Birjand. With the completion of the questionnaires, the comments of 122 individuals have obtained as the members of the research community in relation to the extent of the importance of

influencing factors and preventive indicators establishment of e-services in the judicial justice of Birjand. To this purpose, it has used five Likert Spectra. In order to achieve the ultimate factors and indicators, it has used single sample t-test.

### **Discussion and Results**

Based on the results, prioritizing the preventive factors and effective indicators of learning and the establishment of the e-services in judicial justice of Birjand are as follows: environmental preventive factors, human preventive factors, organizational preventive factors, managerial preventive factors, technical preventive factors, financial preventive factors. The results of the research show that the most important preventive factors in the deployment of e-services in judicial justice of Birjand is environmental preventive factors, which is essential to be removed these preventive factors for the successful deployment of e-services of the judicial. These preventive factors due to the nature of their underlying need to collaborate and coordinate the various government departments for elimination.

### **Conclusion**

In order to resolve the problem of low speed of Internet and bandwidth capacity as well as the creation of an integrated network, it requires the custodians of these tasks to increase the speed and the quality of the Internet for better utilization of the judicial e-services. By providing high capacity of Internet bandwidth and increasing the speed as well as updating the telecommunication equipment and removing the current constraints and providing the field of successful deployment. Qualitative and quantitative expansion of Internet services' centers and relationship networks will help in this regard increasingly.

**Keywords:** E-government, Learning of E-services, Judiciary, E-service Deployment, E-court

## شناسایی و اولویت‌بندی عوامل بازدارنده‌ی ارائه‌ی خدمات الکترونیک

دکتر عبدالعلی کشته‌گر\* - دکتر محمد قاسمی\*\* - محمد رضائی اول زهان\*\*\*

### چکیده

وجود دادگاه الکترونیکی با توجه به این‌که بخشی از پروژه دولت الکترونیک است و از منظر برخی صاحب‌نظران پیش‌زمینه وجود دولت الکترونیک موفق است، بسیار مهم و یکی از ارکان اصلی دولت الکترونیک است؛ لذا این پژوهش با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل بازدارنده‌ی استقرار خدمات الکترونیک در دادگستری شهرستان بیرجند و ارائه راهکار جهت استقرار موفق آن صورت پذیرفته است. جامعه آماری این تحقیق کارمندان و مدیران دادگستری شهرستان بیرجند و ادارات زیرمجموعه می‌باشد که از بین آنان با استفاده از جدول مورگان و فرمول کوکران به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۱۲۲ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی بود؛ پرسشنامه‌های پژوهش به‌صورت محقق ساخته و در کل با ۳۰ گویه در قالب طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت بود که پایایی و روایی آن‌ها تأیید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های پرسش‌نامه از نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های آماری t و فریدمن استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که عوامل بازدارنده شش‌گانه به ترتیب اولویت محیطی، انسانی، سازمانی، مدیریتی، فنی و مالی بر استقرار خدمات الکترونیک در دادگستری شهرستان بیرجند تأثیرگذار هستند.

**واژه‌های کلیدی:** دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک، دادگستری، استقرار خدمات الکترونیک، دادگاه الکترونیکی

\* نویسنده مسئول - استادیار گروه مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

\*\* دانشیار گروه مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

\*\*\* کارشناس ارشد مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

## مقدمه

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۱</sup> سهم فراوانی در افزایش کارایی و اثربخشی کسب‌وکار ایفا می‌نماید. منافع حاصل از به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث شده است که در اغلب کشورها تلاش‌هایی برای پیاده‌سازی این فناوری در صنایع انجام شود (Bridges, 2005). یکی از اساسی‌ترین کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده از آن برای ایجاد تحول در ساختار عملکردی دولت‌ها است. ایجاد دولت الکترونیک به‌عنوان اولین گام، در راه توسعه فناوری و عمومی کردن آن به شمار می‌آید. در قالب دولت الکترونیک می‌توان از فناوری اطلاعات برای ارائه اطلاعات و خدمات متداول شهروندان از طریق اینترنت یا هر ابزار دیجیتالی دیگر به‌صورت تمام‌وقت سود جست. بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته دنیا سال‌هاست که با رفع عوامل بازدارنده و چالش‌های استقرار فناوری اطلاعات و ارتباطات به نتایج قابل توجهی دست یافته‌اند (جلالی، زارع و امیری، ۱۳۸۴). دستگاه قضایی به‌عنوان یکی از سه قوه محرکه هر کشور، دارای مخاطبانی است که انتظاراتی از آن برای برآورده نمودن نیازهای خود دارند. این مخاطبان، یعنی مردم، چه آن‌هایی که در یک پرونده قضایی به‌صورت بالفعل درگیر می‌باشند (چه در دادگاه پرونده داشته باشند یا نه) انتظار بهترین عملکرد را از دادگاه‌ها دارند. عدالت قضایی در هر جامعه یک آرمان است که افراد آن جامعه، همواره در راه استفاده از روش‌هایی هستند که به این هدف دست یابند. (مهرافشان، ۱۳۹۰). وجود دادگاه الکترونیکی با توجه به این که بخشی از پروژه دولت الکترونیک است و از منظر برخی صاحب‌نظران نقطه آغاز و پیش‌زمینه وجود دولت الکترونیک موفق است، بسیار مهم و یکی از ارکان اصلی دولت الکترونیک است (معمار زاده، سرفرازی و حاجی‌زاده، ۱۳۹۰). دادگاه الکترونیک دادگاهی است که در آن حتی یک کاغذ نیز مورد استفاده قرار نمی‌گیرد و دارای یک سیستم مدیریت جریان کاری است که به‌طور خودکار پرونده، پس از انجام کار به کارمند دیگر ارجاع داده می‌شود (شبان، ۱۳۸۷). دادگاه الکترونیکی دارای ویژگی‌های از قبیل صرفه‌جویی در وقت و هزینه، شفافیت، اطلاع‌رسانی حقوقی شهروندان که خود شامل مشاوره حقوقی، ارائه فرم‌های مربوط به شهروندان از طریق شبکه، دریافت الکترونیکی شکایات، راهنمایی الکترونیکی شهروندان توسط اینترنت و خدمات الکترونیکی است. همچنین همانند شهر الکترونیکی از طریق شفافیت سازی فساد اداری را کاهش می‌دهد (شبان، ۱۳۸۷). اصولاً

استقرار فناوری اطلاعات و ارتباطات برای کشورهای توسعه‌یافته بسیار آسان‌تر از کشورهای هم‌چون ایران است. مفهوم دولت در ایران با کشورهای غربی پیش‌تاز پیاده‌سازی دولت الکترونیکی بسیار متفاوت است؛ همچنین دولت ایران حجیم است و کاربرد فراگیر فناوری اطلاعات در کلیه کارهای دولتی دامنه گسترده‌ای پیدا می‌کند و هنوز بخش عمده‌ای از آن به صورت کاملاً متمرکز اداره می‌شود. قبل از هر اقدامی در خصوص استقرار دولت الکترونیکی در ایران باید به تفاوت‌های میان دولت ایران و دیگر کشورها توجه شود و بر اساس آن نسبت به شناسایی عوامل بازدارنده پیاده‌سازی اقدام نمود؛ زیرا موفقیت یک برنامه مستلزم شناسایی عامل بازدارنده و انجام اقدامات مقتضی جهت رفع یا محدود کردن آن عوامل است (Heeks, 2002). علیرغم تاکید بر استقرار فناوری اطلاعات و ارتباطات در برنامه‌های سوم، چهارم و پنجم توسعه تنها یک درصد در زمینه اجرای پروژه دولت الکترونیکی موفق بوده‌ایم (جلالی، ۱۳۹۰). با توجه به اهمیت استقرار فناوری اطلاعات و ارتباطات و نرخ بالای شکست این پروژه، این سوال مطرح می‌شود که چه عوامل بازدارنده‌ای در شکست این پروژه نقش اصلی دارد؟ و اینکه چگونه می‌توان این عوامل با دارنده را حذف یا کمرنگ کرد؟ (Tino, 2009).

در اجرای بند ۶ سیاست‌های کلی قضایی پنج ساله ابلاغی ۱۳۸۸/۹/۱ و بند ج ماده ۴۸ قانون برنامه پنجم توسعه کشور و تبصره بند ج ماده ۱۱ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، مصوب ۱۳۹۰ و در راستای رفع اطلاع دادرسی، تسریع در امور جاری محاکم و پیشگیری از وقوع جرم، خدمات قضایی در فضای مجازی به عبارتی خدمات الکترونیک قضایی ارائه می‌گردد (آئین نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی، ۱۳۹۱).

استقرار و توسعه خدمات الکترونیک قضایی همانند استقرار هر نوع فناوری در سازمان نیازمند شناسایی عوامل بازدارنده استقرار پیش روی آن است تا با ارائه راهکارهای مناسب در جهت حذف آن عوامل بازدارنده قدم برداشت. عدم توجه به این عوامل بازدارنده باعث استفاده از ظرفیت‌های خدمات الکترونیکی قضایی و استفاده بهینه از این فناوری در جهت رسیدن به اهداف مورد نظر خواهد شد. لذا پژوهش حاضر با هدف کمک به پیاده‌سازی و توسعه سامانه خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان بیرجند از طریق شناسایی و اولویت‌بندی عوامل بازدارنده و استقرار خدمات دولت الکترونیک (خدمات الکترونیک قضایی) و ارائه راهکارهایی برای بهبود و توسعه و استقرار موفق آن انجام گرفته است.

## پیشینه نظری پژوهش

### دولت الکترونیک

دولت الکترونیک عبارت است از متحول کردن دولت و فرایند اداره کشور از طریق قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (شمس، ۱۳۸۵). گرونلند دولت الکترونیک را به‌عنوان فرآیندهای تجدید ساختار جهت نیل به کارایی بهتر، خدمات بهتر و مشارکت دموکراتیک تعریف می‌کند (Gronland, 2001). دولت الکترونیک، شیوه‌ای برای دولت‌ها به‌منظور استفاده از فناوری اطلاعات و دیگر فناوری‌های جدید است که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آن‌ها و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم‌سالار می‌دهد (رضائی و داوری، ۱۳۸۳). کمیسیون اروپا دولت الکترونیک را بدین گونه توصیف می‌کند: "کاربرد ICT در مدیریت دولتی که با تغییر سازمانی و مهارت‌های جدید به‌منظور بهبود خدمات دولتی و فرآیند دموکراتیک و حمایت قوی جهت خط‌مشی‌های عمومی، ترکیب شده است" (Akesson & Skalen, 2008).

قانون برنامه‌های سوم و چهارم توسعه، دولت را موظف به توسعه در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات و فراهم نمودن زیرساختارهای دولت الکترونیک نموده است (باطنی و یزدان‌شناس، ۱۳۸۵). کشور ما نیز با درک ضرورت تشکیل دولت الکترونیک، تلاش برای دستیابی به این هدف را آغاز کرده، اما هنوز در آغاز راه است. بدیهی است استقرار دولت الکترونیک مستلزم طی مراحل مختلف و تدریجی است. به‌طوری‌که اجرای راهبردهای دولت الکترونیک حتی در کشورهای پیش‌گام در این امر، نظیر ایالات متحده، سوئد، استرالیا، دانمارک و انگلستان نیز به‌طور کامل تحقق نیافته اما با شتاب در حال اجرا و تکمیل است (Ebrahim & Irani, 2005). در جوامع پیشرفته دولت تنها زیرساخت‌ها را فراهم کرده و در ادامه بیشترین مشارکت و سرمایه‌گذاری را بخش‌های صنعت و شرکت‌ها انجام می‌دهند درحالی‌که در ایران در مراحل ابتدایی توسعه فناوری اطلاعات قرار دارد بیشترین مشارکت از سوی دولت است (سرداری، ۱۳۸۸).

## دادگاه الکترونیک

دادگاه الکترونیک در حقیقت دادگاهی است که در آن کاغذی به چشم نمی‌خورد، ارتباط با شهود و حتی خواننده و خواهان نیز می‌تواند به صورت مجازی باشد در حالت معمول و در نظر گرفتن امکان ورودی اطلاعات به صورت دیجیتال از مبادی خارجی، اجزای ساختار یک سیستم دادگاه مجازی اولیه به این ترتیب است: دریافت دادخواست، تفکیک دادخواست‌ها، تعیین نوبت دادرسی اولیه، دادرسی اولیه، صدور قرار و یا درخواست کارشناسی، دادگاه اصلی، صدور حکم و دستور به اقدام حکم. در این اجزا چیزی مازاد بر یک سیستم اداری مشاهده نمی‌شود و تمام اجزا نیز در لایه اداری و دفتر تبادل اطلاعات می‌کنند و می‌توان تمامی آن‌ها را با یک سیستم نرم‌افزاری بدون واسطه‌های محیطی به یکدیگر متصل کرد (Hill, 2003).

ارایه خدمات الکترونیک قضایی، از طرح‌های بزرگ و مهم دستگاه قضایی و مورد توجه و تاکید مدیران عالی است. در طرح خدمات الکترونیک قضایی جهت طرح دعاوی حقوقی، خانواده، تجدیدنظر، و اخواهی، و در آینده نزدیک دعاوی در صلاحیت شوراهای حل اختلاف و همچنین ارسال اظهارنامه (اخطار قانونی) می‌بایست بدون مراجعه به محاکم یا دادسراها، از طریق مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نسبت به طرح دعا اقدام شود.

طرح خدمات الکترونیکی قضایی عنوان طرحی است که به موجب آن ثبت و شروع برخی دعاوی به دفاتر اسناد رسمی با عنوان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سپرده شده است. مراجعه‌کنندگان می‌توانند از طریق درگاه (پورتال) خدمات الکترونیک قضایی، کلیه مراحل دادرسی، از قبیل ارائه و پیگیری دادخواست، ارائه و پیگیری شکوائیه، ارائه لایحه، ارائه مدارک و مستندات، اطلاع‌رسانی پرونده و غیره را انجام دهند و جهت تصدیق این مستندات به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه کنند. بنابراین تغییرات مهمی در شروع دعاوی در دادگستری به وجود آمده است.

بی‌تردید نقش ارتباط الکترونیکی در سیستم قضایی از جهت کنترل هزینه‌های قضایی، ذخیره کردن زمان، ارتقای مدیریت قضایی و برنامه‌ریزی در تعیین راهبردها از طریق آمارگیری، نظارت و شفافیت عملکرد، غیرقابل انکار است (حبیبی، ۱۳۹۴).



## پیشینه تجربی پژوهش

در پژوهش مقدسی (۱۳۸۳) از نظر پاسخگویی به ترتیب عوامل بازدارنده مدیریتی، فرهنگی و اجتماعی، اقتصادی و مالی و فنی بیشترین تأثیر را در پیاده‌سازی دولت الکترونیک داشته‌اند. در پژوهش علیدوستی (۱۳۸۴) عوامل انسانی، ساختاری، محیطی، ظرفیت برنامه‌ریزی، نقش مدیریت ارشد و ظرفیت تغییر شش دسته عواملی کلیدی موفقیت و عدم موفقیت کاربرد فناوری اطاعات در سازمان‌های دولتی عنوان شده است. اخوان و همکاران (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای به بررسی عوامل شکست پروژه‌های فناوری اطاعات در قالب چهار گروه عوامل فنی - انسانی، فرهنگی - اجتماعی، مدیریتی - استراتژیکی و اقتصادی - مالی پرداخته است. کاظمی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی عوامل بازدارنده استقرار را در ۶ طبقه مدیریتی، سازمانی، فنی، انسانی، مالی، محیطی طبقه‌بندی کرده است. الهی و همکاران (۱۳۸۹) موانع پذیرش دولت الکترونیک در ایران را در قالب سه گروه عامل بازدارنده، عامل فردی، سازمانی و اجتماعی پرداخته‌اند. قربانی زاده و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی عوامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیک نشان داد عوامل بازدارنده سازمانی، راهبردی، قانونی، ماهیتی و مدیریتی، به ترتیب بیشترین اثر بازدارندگی را در استقرار دولت الکترونیک دارند.

در پژوهش وهیودی<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) عوامل نیروی انسانی، تعهد مدیران و افراد، سرمایه، مشکلات زیرساخت‌ها، هماهنگی و استانداردسازی فرآیندها، طراحی مجدد، یکپارچه‌سازی، ادغام و تعریف استانداردهای جدید از جمله عامل بازدارنده استقرار دولت الکترونیکی معرفی شده است. جونیفرانیل در تحقیق خود که در مورد موانع و چالش‌های دولت الکترونیک انجام داده است، به پنج دسته از مسائل اشاره میکند که عبارتند از: مسائل مربوط به دسترسی (امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز، تضمین امنیت و خصوصی بودن اطاعات)، مسائل مربوط به عوامل فنی (یکپارچه سازی سامانه های فنی، تغییر فناوری و لزوم احیاء مجدد)، مسائل مربوط به عوامل انسانی (اندازه گیری و سنجش میزان رضایت مشتریان، انتقال فرهنگ استفاده از خدمات دولت الکترونیک، مشارکت ناکافی در پیاده سازی دولت الکترونیکی، آموزش نامناسب و یا عدم کفایت آموزش ها)، مسائل مربوط به خدمات (مدیریت معاملات مالی و کسب و کار، ارائه خدمات یکپارچه) و مسائل مربوط به

منابع (مسائل مربوط به افراد، موانع مربوط به تجهیزات) (Sountag, 2003). گیلبرت و همکارانش<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) عوامل نه‌گانه‌ای را شناسایی کردند که از این نه عامل، ۳ عامل (هزینه کمتر، زمان کمتر و اجتناب از تعامل) مزایای دولت الکترونیک و ۶ عامل (تجربه، کیفیت اطلاعات، امنیت مالی، استرس کم، اعتماد و درخواست تجدیدنظر بصری) عوامل بازدارنده پذیرش دولت الکترونیک می‌باشند. لام (۲۰۰۵) در مقاله‌ای چهار گروه عوامل بازدارنده استراتژی، تکنولوژی، سیاسی و سازمانی شناسایی کرد. شوستر<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در مقاله‌ای بیان می‌کند که عوامل بازدارنده پذیرش دولت الکترونیک عوامل بازدارنده مالی، فنی، انسانی است. در مقاله کارینگتون (۲۰۱۲) انتقال و ذخیره کردن اطلاعات و دانش، نحوه اعمال مدیریت اطلاعات و فناوری، فراهم کردن زیرساخت‌های گسترده دولتی، نیروی کار فناوری اطلاعاتی نظارت منسجم بر شبکه کاری و تأمین امنیت آن از جمله مهم‌ترین چالش‌ها و عوامل مؤثر است.

#### چارچوب مفهومی تحقیق

بر اساس پیشینه پژوهش عوامل بازدارنده ارثه‌ی خدمات الکترونیک به قرار زیر است:

**عوامل مدیریتی:** مجموعه‌ای از عوامل از قبیل عدم آگاهی مدیران از مسائل روز تکنولوژیکی، عدم توجه به نیازهای آموزشی کارکنان، وجود مشکلات اجرایی و کوتاه بودن عمر دوره‌های مدیریتی می‌باشند (کاظمی و همکاران، ۱۳۸۷).

**عوامل سازمانی:** مجموعه‌ای از عوامل از قبیل فقدان دستورالعمل‌های شفاف سازمانی، طولانی بودن سلسله‌مراتب و فقدان هماهنگی، همکاری و انسجام بین بخش‌های مختلف سازمان در به‌کارگیری فناوری اطلاعات می‌باشند (Lam, 2005).

**عوامل فنی:** مجموعه‌ای از عوامل از قبیل عدم تطابق سیستم‌ها با کاربران، فقدان نرم‌افزارهای مناسب و دشواری به‌روز شدن اطلاعات می‌باشند (مقدسی، ۱۳۸۳).

**عوامل انسانی:** به عواملی از قبیل فقدان افراد متخصص، عدم علاقه و انگیزه کارکنان به استفاده از روش‌های جدید و مقاومت کاربران در برابر تغییر اطلاق می‌شود (Schwester, 2009).

1 -Gilbert Et Al

2 -Schwester

**عوامل مالی:** منظور از عوامل مالی مواردی از قبیل کمبود بودجه جهت تجهیز سخت‌افزار و نرم‌افزار و فقدان تجهیزات و امکانات اتصال به اینترنت می‌باشند (مقدسی، ۱۳۸۳).  
**عوامل محیطی:** منظور از عوامل محیطی عدم وجود شبکه یکپارچه در کشور، فقدان قوانین و مقررات حقوقی لازم، فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت و سرعت پایین اینترنت است (کاظمی و همکاران، ۱۳۸۷).



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق برگرفته از مدل کاظمی و همکاران (۱۳۸۷)

### سؤالات پژوهش

سؤال اول: مهم‌ترین عوامل بازدارنده‌ی ارائه‌ی خدمات الکترونیک در دادگستری شهرستان بیرجند کدام‌اند؟

سؤال دوم: اولویت‌بندی عوامل بازدارنده‌ی ارائه‌ی خدمات الکترونیک در دادگستری شهرستان بیرجند چگونه است؟

سؤال سوم: اولویت‌بندی شاخصه‌های عوامل بازدارنده‌ی ارائه‌ی خدمات الکترونیک در دادگستری شهرستان بیرجند چگونه است؟

## روش شناسی تحقیق

پژوهش به شیوه توصیفی\_ پیمایشی و از نوع کاربردی است. جامعه آماری موردنظر این پژوهش را کارمندان و مدیران دادگستری شهرستان بیرجند و ادارات زیرمجموعه که دارای تحصیلات دانشگاهی می‌باشند، به تعداد ۱۸۸ نفر می‌باشند. اندازه نمونه از جدول مورگان و فرمول کوکران با روش تصادفی ساده، تعداد ۱۲۲ نفر انتخاب شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه به تایید مدیران و کارمندان خبره و اساتید مربوطه رسید. مقدار آلفای کرونباخ برای همه مؤلفه‌ها و همچنین کل پرسشنامه مقدار مطلوبی است (بالای ۰.۷) که پایایی پرسشنامه را برای متغیرها و کل پرسشنامه تأیید می‌کند (جدول ۱). جهت شناسایی عوامل و شاخص‌های بازدارنده در استقرار خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان بیرجند، پس از بررسی پیشینه، فهرستی از عوامل و شاخص‌ها استخراج شد. سپس با نظر مدیران و کارشناسان و استاد راهنما شاخص‌های استخراج شده در شش حوزه کلی طبقه‌بندی گردید. برای دستیابی به عوامل و شاخص‌های نهایی، شاخص‌های استخراجی در قالب پرسشنامه در اختیار کارمندان و مدیران دادگستری شهرستان بیرجند قرار گرفت. با تکمیل نمودن این پرسشنامه‌ها نظر ۱۲۲ نفر اخذ شد و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمونهای تی و فریدمن تحلیل شد. نتایج به‌دست آمده از محاسبات صورت گرفته در جداول ۲ ارائه شده است.

جدول ۱: ضریب آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
عوامل مدیریتی	۷	۰/۸۵۰
عوامل سازمانی	۴	۰/۸۷۰
عوامل فنی	۵	۰/۸۲۱
عوامل انسانی	۵	۰/۷۹۶
عوامل مالی	۴	۰/۸۷۶
عوامل محیطی	۵	۰/۷۸۸
کل پرسشنامه	۳۰	۰/۹۳۱

## تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

با توجه به جدول ۲ چون سطح معنی‌داری برای تمام متغیرها کوچک‌تر از سطح خطای ۰.۰۵ است و همچنین حد بالا و پایین مثبت است، می‌توان چنین برداشت کرد که

میانگین این متغیرها اختلاف معنی‌داری با مقدار متوسط (عدد ۳) دارند و همگی بالاتر و بیشتر از عدد سه هستند؛ بنابراین می‌توان گفت عوامل مدیریتی، سازمانی، فنی، انسانی، مالی و محیطی به‌عنوان عوامل بازدارنده‌ی خدمات الکترونیک قضایی با آن مرتبط است و این ارتباط معنادار و در حد قابل قبول است.

جدول ۲: نتایج آزمون t برای عوامل بازدارنده‌ی ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی

عوامل بازدارنده	میانگین مورد انتظار	میانگین	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	انحراف معیار	خطای معیار
عوامل مدیریتی	۳	۴.۱۱	۶.۸۴۱	۱۲۱	۰/۰۰۰	۰.۰۷۵۴	۱.۰۸۶
عوامل سازمانی	۳	۳.۸۵	۸.۵۸۷	۱۲۱	۰/۰۰۰	۰.۰۸۹۶	۰.۹۳۴
عوامل فنی	۳	۴.۲۶	۷.۱۳۱	۱۲۱	۰/۰۰۰	۰.۰۹۳۶	۱.۲۰۲
عوامل انسانی	۳	۳.۳۷	۱۰.۹۴۵	۱۲۱	۰/۰۰۰	۰.۰۸۴۳	۰.۸۵۴
عوامل مالی	۳	۳.۹۵	۶.۸۲۱	۱۲۱	۰/۰۰۰	۰.۰۸۲۱	۰.۹۸۷
عوامل محیطی	۳	۴.۲۱	۱۲.۷۰۳	۱۲۱	۰/۰۰۰	۰.۰۷۲۶	۱.۱۲۳

### شاخص‌های عوامل ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی

داده‌های حاصل از آزمون t تک نمونه‌ای برای شاخص‌های عوامل بازدارنده ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی در جدول ۳ نشان می‌دهد به‌جز ۳ شاخص "عدم آگاهی مدیران از مسائل روز تکنولوژیکی"، "کوتاه بودن طول عمر دوره‌های مدیریتی" و "فقدان امنیت لازم در سیستم‌ها و شبکه‌ها" بقیه شاخص‌های ارائه‌شده در پرسش‌نامه از سوی پاسخ‌دهندگان به‌عنوان شاخص‌هایی شناخته‌شده‌اند که به‌نحو معناداری امتیازی بالاتر از ۳ (حد وسط طیف پنج‌گانه لیکرت) به‌خود اختصاص داده‌اند. به‌همین دلیل به‌عنوان شاخص‌های نهایی در پژوهش حاضر منظور می‌گردند. در نتیجه از ۳۰ شاخص مطرح‌شده ۲۷ شاخص به‌عنوان شاخص‌های نهایی بازدارنده‌ی خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان بیرجند شناخته شده‌اند.

جدول ۳: نتایج آزمون t برای شاخص‌های عوامل بازدارنده‌ی ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی

عوامل بازدارنده	شاخص‌ها	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
عوامل مدیریتی	عدم آگاهی مدیران از مسائل روز تکنولوژیکی	۴.۱۰	۰.۰۷۴	۱.۹۴۳	۱۲۱	۰.۰۵۴
	فقدان دانش و تجربه لازم مدیران در ارتباط با رایانه	۴.۲۳	۰.۰۶۵	۵.۵۳۸	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم آگاهی مدیران از مزایای فناوری اطلاعات	۴.۰۲	۰.۰۸۹۵	۴.۷۶۴	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم توجه مدیران به نیازهای آموزشی کارکنان	۴.۰۸	۰.۰۸۹۹	۶.۵۱۳	۱۲۱	۰.۰۰۰
	وجود مشکلات اجرایی	۴.۳۲	۰.۰۶۴۱	۱۷.۰۷۷	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان انگیزه و حمایت لازم برای مدیران	۳.۹۸	۰.۰۶۲۱	۷.۳۰۸	۱۲۱	۰.۰۰۰
	کوتاه بودن عمر دوره‌های مدیریتی	۳.۶۷	۰.۰۶۱۲	۱.۸۸۸	۱۲۱	۰.۰۶۱
عوامل سازمانی	فقدان دستورالعمل‌های شفاف سازمانی	۴.۱۲	۰.۰۷۸۲	۵.۵۱۸	۱۲۱	۰.۰۰۰
	ضعیف بودن شبکه ارتباطات در ساختار سازمان	۳.۹۶	۰.۰۶۹۱	۷.۶۲۰	۱۲۱	۰.۰۰۰
	طولانی بودن سلسله‌مراتب و بلند بودن هرم سازمان	۳.۶۸	۰.۰۸۱۴	۵.۳۱۲	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان هماهنگی، همکاری و انسجام بین بخش‌های مختلف سازمان در به‌کارگیری فناوری اطلاعات	۳.۹۶	۰.۰۸۳۴	۱۳.۸۰۵	۱۲۱	۰.۰۰۰
عوامل فنی	فقدان نرم‌افزارهای مناسب	۴.۶۲	۰.۰۶۵۴	۵.۳۳۴	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم تطابق سیستم‌ها با کاربران	۴.۲۱	۰.۰۶۲۱	۶.۷۹۳	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم استفاده آسان از سیستم‌ها و فناوری	۴.۱۲	۰.۰۷۴	۷.۶۱۳	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم امکان یا دشواری به‌روز شدن اطلاعات	۴.۳۸	۰.۰۶۳	۶.۷۰۷	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان امنیت لازم در سیستم‌ها و شبکه‌ها	۴.۵۱	۰.۰۵۴۷	۰.۹۲۶	۱۲۱	۰.۳۵۶
عوامل انسانی	فقدان افراد متخصص در ارتباط با فناوری اطلاعات و رایانه	۳.۴۱	۰.۰۸۵۲	۷.۸۵۶	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم انگیزه و علاقه کارکنان برای استفاده از روش‌های جدید	۳.۲۰	۰.۰۷۸۵	۸.۰۰۹	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان دوره‌های آموزشی مرتبط برای کارکنان	۳.۱۲	۰.۰۸۹۵	۸.۲۹۹	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم آشنایی و تجربه قبلی کارکنان با رایانه و فناوری	۳.۶۹	۰.۰۷۸۹	۷.۵۱۵	۱۲۱	۰.۰۰۰
	مقاومت کاربران در برابر تغییر	۳.۸۷	۰.۰۷۳۵	۸.۸۸۱	۱۲۱	۰.۰۰۰
عوامل مالی	کمبود بودجه جهت تجهیز سخت‌افزار و نرم‌افزار	۳.۵۱	۰.۰۷۸۵	۵.۶۲۸	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان تجهیزات و امکانات رایانه‌ای	۴.۱۲	۰.۰۶۵۴	۵.۳۰۴	۱۲۱	۰.۰۰۰
	کمبود تجهیزات و امکانات شبکه‌سازی	۴.۰۲	۰.۰۷۹۶	۴.۸۴۹	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان تجهیزات و امکانات اتصال به اینترنت	۳.۶۵	۰.۰۷۳۱	۹.۴۹۲	۱۲۱	۰.۰۰۰
عوامل محیطی	عدم وجود شبکه یکپارچه در کشور	۴.۲۵	۰.۰۶۲۵	۱۰.۵۰۲	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان قوانین و مقررات حقوقی لازم در کشور	۴.۶۳	۰.۰۶۴۷	۷.۲۴۶	۱۲۱	۰.۰۰۰
	فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت	۴.۰۲	۰.۰۷۵۲	۱۰.۳۱۲	۱۲۱	۰.۰۰۰
	سرعت پایین اینترنت	۳.۹۶	۰.۰۷۶۳	۱۰.۰۸۷	۱۲۱	۰.۰۰۰
	عدم واگذاری پروژه‌های فناوری اطلاعات به متخصصین مجرب	۴.۰۱	۰.۰۶۹۷	۱۰.۹۳۰	۱۲۱	۰.۰۰۰

### بررسی سؤال سوم دوم

اطلاعات جدول شماره ۴ حاکی از آن می باشد که سطح معنی داری آزمون فریدمن ( $Sig = ۰/۰۰۰$ ) کمتر از  $۰/۰۱$  است، بنابراین می توان گفت که بین رتبه میانگین عوامل بازدارنده مذکور تفاوت معنی داری در سطح  $۰.۹۹\%$  اطمینان وجود دارد و بالاترین رتبه را عوامل بازدارنده محیطی دارد و عوامل بازدارنده انسانی، سازمانی، مدیریتی، فنی و مالی به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۴: اولویت بندی عوامل بازدارنده‌ی ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی

سطح معناداری	رتبه	میانگین رتبه	عوامل بازدارنده
۰.۰۰۰	۱	۴.۰۸۶	عوامل محیطی
	۲	۳.۸۶۹	عوامل انسانی
	۳	۳.۵۶۱	عوامل سازمانی
	۴	۳.۲۳۴	عوامل مدیریتی
	۵	۳.۲۳۰	عوامل فنی
	۶	۳.۰۲۰	عوامل مالی

### بررسی سؤال سوم پژوهش

نتایج جدول شماره ۵ نشان می دهد سطح معنی داری آزمون فریدمن ( $Sig = ۰/۰۰۰$ ) کمتر از  $۰/۰۱$  است، پس می توان گفت که بین رتبه میانگین شاخص های عوامل بازدارنده مدیریتی مذکور تفاوت معنی داری در سطح  $۰.۹۹\%$  اطمینان وجود دارد و بالاترین رتبه را "وجود مشکلات اجرایی" دارد و "عدم توجه مدیران به نیازهای آموزشی کارکنان"، "فقدان انگیزه و حمایت لازم برای مدیران"، "فقدان دانش و تجربه لازم مدیران در ارتباط با رایانه"، "عدم آگاهی مدیران از مزایای فناوری اطلاعات"، "کوتاه بودن عمر دوره های مدیریتی" و "عدم آگاهی مدیران از مسائل روز تکنولوژیکی" به ترتیب در رتبه های بعدی قرار دارند.

جدول ۵: اولویت‌بندی شاخص‌های مدیریتی

سطح معناداری	رتبه	میانگین رتبه	شاخص‌ها
۰.۰۰۰	۱	۵.۰۳	وجود مشکلات اجرایی
	۲	۴.۴۶	عدم توجه مدیران به نیازهای آموزشی کارکنان
	۳	۴.۲۰	فقدان انگیزه و حمایت لازم برای مدیران
	۴	۴.۰۵	فقدان دانش و تجربه لازم مدیران در ارتباط با رایانه
	۵	۳.۷۱	عدم آگاهی مدیران از مزایای فناوری اطلاعات
	۶	۳.۲۹	کوتاه بودن عمر دوره‌های مدیریتی
	۷	۳.۲۶	عدم آگاهی مدیران از مسائل روز تکنولوژیکی

نتایج حاصل از آزمون فریدمن در جدول شماره ۶ نشان می‌دهد با توجه سطح معنی‌داری این آزمون ( $Sig = ۰/۰۰۰$ ) که کمتر از  $۰/۰۱$  است، می‌توان گفت که بین رتبه میانگین شاخص‌های عوامل بازدارنده سازمانی مذکور تفاوت معنی‌داری در سطح  $۰/۹۹$  اطمینان وجود دارد و بالاترین رتبه را "فقدان هماهنگی، همکاری و انسجام بین بخش‌های مختلف سازمان در به‌کارگیری فناوری اطلاعات" دارد و "طولانی بودن سلسله‌مراتب و بلند بودن هرم سازمان"، "ضعیف بودن شبکه ارتباطات در ساختار سازمان" و "فقدان دستورالعمل‌های شفاف سازمانی" به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۶: اولویت‌بندی شاخص‌های سازمانی

سطح معناداری	رتبه	میانگین رتبه	شاخص‌ها
۰.۰۰۰	۱	۳.۰۱	فقدان هماهنگی، همکاری و انسجام بین بخش‌های مختلف سازمان در به‌کارگیری فناوری اطلاعات
	۲	۲.۴۲	طولانی بودن سلسله‌مراتب و بلند بودن هرم سازمان
	۳	۲.۳۳	ضعیف بودن شبکه ارتباطات در ساختار سازمان
	۴	۲.۲۴	فقدان دستورالعمل‌های شفاف سازمانی

نتایج آزمون فریدمن در جدول شماره ۷ نشان می‌دهد با توجه سطح معنی‌داری این آزمون ( $Sig = ۰/۰۰۰$ ) که کمتر از  $۰/۰۱$  است، می‌توان گفت که بین رتبه میانگین شاخص‌های عوامل بازدارنده فنی مذکور تفاوت معنی‌داری در سطح  $۰/۹۹$  اطمینان وجود



دارد و بالاترین رتبه را "عدم استفاده آسان از سیستم‌ها و فناوری" دارد و عدم تطابق سیستم‌ها با کاربران"، "عدم امکان یا دشواری به‌روز شدن اطلاعات"، "فقدان نرم‌افزارهای مناسب" و "فقدان امنیت لازم در سیستم‌ها و شبکه‌ها" به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۷: اولویت‌بندی شاخص‌های فنی

سطح معناداری	رتبه	میانگین رتبه	شاخص‌ها
۰.۰۰۰	۱	۳.۳۲	عدم استفاده آسان از سیستم‌ها و فناوری
	۲	۳.۲۴	عدم تطابق سیستم‌ها با کاربران
	۳	۳.۲۰	عدم امکان یا دشواری به‌روز شدن اطلاعات
	۴	۲.۹۸	فقدان نرم‌افزارهای مناسب
	۵	۲.۲۶	فقدان امنیت لازم در سیستم‌ها و شبکه‌ها

اطلاعات آزمون فریدمن در جدول شماره ۸ حاکی از آن است، با توجه به سطح معنی‌داری این آزمون که برابر با ( $Sig=0.165$ ) بوده و بزرگ‌تر از  $0/05$  است، می‌توان گفت که بین رتبه میانگین شاخص‌های عوامل بازدارنده انسانی تفاوت معنی‌داری در سطح  $95\%$  اطمینان وجود ندارد چراکه از نظر اولویت‌بندی هریک از شاخص‌های یادشده به نسبت نقش یکسانی به‌عنوان عوامل بازدارنده انسانی در ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان بیرجند دارند.

جدول ۸: اولویت‌بندی شاخص‌های انسانی

سطح معناداری	رتبه	میانگین رتبه	شاخص‌ها
۰.۱۶۵	۱	۳.۱۶۴	عدم انگیزه و علاقه کارکنان برای استفاده از روش‌های جدید
	۲	۳.۱۶۰	مقاومت کاربران در برابر تغییر
	۳	۲.۹۶۷	فقدان افراد متخصص در ارتباط با فناوری اطلاعات و رایانه
	۴	۲.۸۶۱	عدم آشنایی و تجربه قبلی کارکنان با رایانه و فناوری
	۵	۲.۸۴۸	فقدان دوره‌های آموزشی مرتبط برای کارکنان

نتایج فریدمن در بین شاخص‌های عوامل بازدارنده مالی ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان بیرجند نشان می‌دهد با توجه سطح معنی‌داری این آزمون

(Sig = ۰/۰۰۰) که کمتر از ۰/۰۱ است، می‌توان گفت که بین رتبه میانگین شاخص‌های عوامل بازدارنده مالی مذکور تفاوت معنی‌داری در سطح ۹۹٪ اطمینان وجود دارد و بالاترین رتبه را "فقدان تجهیزات و امکانات اتصال به اینترنت" دارد و در رتبه‌های بعدی به ترتیب "فقدان تجهیزات و امکانات رایانه‌ای"، "کمبود بودجه جهت تجهیز سخت‌افزار و نرم‌افزار" و "کمبود تجهیزات و امکانات شبکه‌سازی" قرار دارند (جدول شماره ۹).

جدول ۹: اولویت‌بندی شاخص‌های مالی

سطح معناداری	رتبه	میانگین رتبه	شاخص‌ها
۰.۰۰۰	۱	۲.۹۹	فقدان تجهیزات و امکانات اتصال به اینترنت
	۲	۲.۳۷	فقدان تجهیزات و امکانات رایانه‌ای
	۳	۲.۳۶	کمبود بودجه جهت تجهیز سخت‌افزار و نرم‌افزار
	۴	۲.۲۸	کمبود تجهیزات و امکانات شبکه‌سازی

نتایج آزمون فریدمن در بین شاخص‌های عوامل بازدارنده محیطی ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان بیرجند نشان می‌دهد با توجه سطح معنی‌داری این آزمون (Sig = ۰/۰۱۱) که کمتر از ۰/۰۵ است، می‌توان گفت که بین رتبه میانگین شاخص‌های عوامل بازدارنده محیطی مذکور تفاوت معنی‌داری در سطح ۹۵٪ اطمینان وجود دارد و بالاترین رتبه را "سرعت پایین اینترنت" دارد و در رتبه‌های بعدی به ترتیب "فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت"، "عدم واگذاری پروژه‌های فناوری اطلاعات به متخصصین مجرب"، "عدم وجود شبکه یکپارچه در کشور" و "فقدان قوانین و مقررات حقوقی لازم در کشور" قرار دارند (جدول شماره ۱۰).

جدول ۱۰: اولویت‌بندی شاخص‌های محیطی

سطح معناداری	رتبه	میانگین رتبه	شاخص‌ها
۰.۰۱۱	۱	۳.۱۹	سرعت پایین اینترنت
	۲	۳.۱۴	فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت
	۳	۳.۰۷	عدم واگذاری پروژه‌های فناوری اطلاعات به متخصصین مجرب
	۴	۲.۹۷	عدم وجود شبکه یکپارچه در کشور
	۵	۲.۶۴	فقدان قوانین و مقررات حقوقی لازم در کشور

جدول شماره ۱۱ که نتایج حاصل از آزمون فریدمن در بین شاخص‌های کلیه عوامل بازدارنده شش‌گانه در ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان

بیرجند نشان می‌دهد با توجه سطح معنی‌داری این آزمون که برابر با  $(Sig = 0/000)$  بوده و کمتر از  $0/01$  است، می‌توان گفت که بین رتبه میانگین شاخص‌های موردبررسی (۳۰ شاخص) تفاوت معنی‌داری در سطح  $99\%$  اطمینان وجود دارد و بالاترین رتبه را سرعت‌پایین اینترنت (شاخص محیطی) و پایین‌ترین رتبه را فقدان امنیت لازم در سیستم‌ها و شبکه‌ها (شاخص فنی) دارد.

جدول ۱۱: اولویت‌بندی کلی شاخص‌ها

سطح معناداری	عامل مربوط	رتبه نهایی	میانگین رتبه	شاخص‌ها
۰.۰۰۰	سازمانی	۱	۱۸.۸۸	فقدان هماهنگی، همکاری و انسجام بین بخش‌های مختلف سازمان در به‌کارگیری فناوری اطلاعات
	محیطی	۲	۱۸.۶۷	سرعت‌پایین اینترنت
	مدیریتی	۳	۱۸.۵۱	وجود مشکلات اجرایی
	محیطی	۴	۱۸.۱۳	فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت
	محیطی	۵	۱۷.۸۹	عدم وجود شبکه یکپارچه در کشور
	محیطی	۶	۱۷.۸۱	عدم واگذاری پروژه‌های فناوری اطلاعات به متخصصین مجرب
	مالی	۷	۱۷.۳۷	فقدان تجهیزات و امکانات اتصال به اینترنت
	انسانی	۸	۱۷.۳۵	مقاومت کاربران در برابر تغییر
	انسانی	۹	۱۷.۲۳	عدم انگیزه و علاقه کارکنان برای استفاده از روش‌های جدید
	انسانی	۱۰	۱۶.۴۹	فقدان افراد متخصص در ارتباط با فناوری اطلاعات و رایانه
	مدیریتی	۱۱	۱۶.۳۸	عدم توجه مدیران به نیازهای آموزشی کارکنان
	فنی	۱۲	۱۶.۲۲	عدم استفاده آسان از سیستم‌ها و فناوری
	انسانی	۱۳	۱۵.۹۹	عدم آشنایی و تجربه قبلی کارکنان با رایانه و فناوری
	انسانی	۱۴	۱۵.۸۸	فقدان دوره‌های آموزشی مرتبط برای کارکنان
	محیطی	۱۵	۱۵.۵۸	فقدان قوانین و مقررات حقوقی لازم در کشور
	مدیریتی	۱۶	۱۵.۵۳	فقدان انگیزه و حمایت لازم برای مدیران
	فنی	۱۷	۱۵.۱۴	عدم امکان یا دشواری به‌روز شدن اطلاعات
	سازمانی	۱۸	۱۵.۱۰	طولانی بودن سلسله‌مراتب و بلند بودن هرم سازمان
	فنی	۱۹	۱۵.۱۰	عدم تطابق سیستم‌ها با کاربران
	مدیریتی	۲۰	۱۴.۸۰	فقدان دانش و تجربه لازم مدیران در ارتباط با رایانه
	سازمانی	۲۱	۱۴.۷۲	ضعیف بودن شبکه ارتباطات در ساختار سازمان
	فنی	۲۲	۱۴.۴۸	فقدان نرم‌افزارهای مناسب
	سازمانی	۲۳	۱۴.۳۷	فقدان دستورالعمل‌های شفاف سازمانی
	مالی	۲۴	۱۳.۷۲	فقدان تجهیزات و امکانات رایانه‌ای

کمبود بودجه جهت تجهیز سخت‌افزار و نرم‌افزار	۱۳.۵۷	۲۵	مالی
عدم آگاهی مدیران از مزایای فناوری اطلاعات	۱۳.۴۸	۲۶	مدیریتی
کمبود تجهیزات و امکانات شبکه‌سازی	۱۳.۰۹	۲۷	مالی
کوتاه بودن عمر دوره‌های مدیریتی	۱۱.۶۴	۲۸	مدیریتی
عدم آگاهی مدیران از مسائل روز تکنولوژیکی	۱۱.۴۴	۲۹	مدیریتی
فقدان امنیت لازم در سیستم‌ها و شبکه‌ها	۱۰.۴۴	۳۰	فنی

### نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده اولویت‌بندی عوامل بازدارنده و شاخص‌های مؤثر در ارائه‌ی خدمات الکترونیک قضایی به شرح زیر است: عوامل بازدارنده محیطی، عوامل بازدارنده انسانی، عوامل بازدارنده سازمانی، عوامل بازدارنده مدیریتی، عوامل بازدارنده فنی، عوامل بازدارنده مالی. نتایج پژوهش نشان می‌دهد مهم‌ترین عوامل بازدارنده عوامل بازدارنده محیطی می‌باشند که ضروری است این عوامل بازدارنده رفع شوند. جهت رفع مشکل کم بودن سرعت اینترنت و ظرفیت پهنای باند و همچنین ایجاد شبکه یکپارچه نیاز است که متولیان این امور با فراهم کردن ظرفیت بالای پهنای باند اینترنت و افزایش سرعت و همچنین به‌روز کردن تجهیزات مخابراتی و حذف محدودیت‌های فعلی، سرعت و کیفیت اینترنت را برای بهره‌گیری بهتر از خدمات الکترونیک قضایی افزایش دهند و زمینه استقرار موفق را فراهم سازند. گسترش کمی و کیفی مراکز خدمات اینترنت و شبکه‌های ارتباطی کمک فزاینده‌ای در این زمینه خواهد نمود. دومین عامل بازدارنده عوامل بازدارنده انسانی بود که با توجه به اهمیت بالای آن، جهت استقرار موفق خدمات الکترونیک قضایی نیاز است به‌صورت جدی این عوامل بازدارنده بررسی و رفع شوند. دلایل مقاومت کاربران در برابر استقرار خدمات الکترونیک قضایی باید شناسایی شده؛ با استفاده از روش‌های مختلف آموزشی و اطلاع‌رسانی می‌توان دانش نیروی انسانی را در مورد مزایای استقرار خدمات الکترونیک قضایی و تغییر ایجادشده و محفوظ ماندن منافع آن‌ها، افزایش داد و تأثیر این عامل بازدارنده را در استقرار خدمات الکترونیک قضایی در دادگستری شهرستان بیرجند کاهش داد. اولویت سوم را عوامل بازدارنده سازمانی تشکیل می‌دهند. با توجه به اهمیت این عامل بازدارنده و شاخص‌های آن و نقش مهم این عوامل در استقرار خدمات الکترونیک قضایی نیاز است اقدامات جدی برای رفع آن‌ها صورت گیرد. در این زمینه نیاز است چارچوب‌های کلی بخش فناوری اطلاعات سازمان مشخص شود و بین بخش‌های مختلف

سازمان برای استقرار خدمات الکترونیک قضایی هماهنگی ایجاد شود که تشکیل نهادی ویژه برای این موضوع موردنیاز خواهد بود. همچنین جهت تبادل اطلاعات بین بخش‌های مختلف سازمان نیاز به ایجاد قوانین مشترک ارتباطی خواهد بود. همچنین با توجه به شرایط حاکم بر دادگستری پس از استقرار خدمات الکترونیک قضایی نیاز است مهندسی مجدد فرایندها صورت گرفته و روابط و فرایندها بر اساس شرایط جدید طراحی شوند که باعث کاهش شدید اثرات عوامل بازدارنده سازمانی در مسیر استقرار خدمات الکترونیک قضایی خواهد شد. برای استقرار موفق خدمات الکترونیک قضایی پیشنهاد می‌شود قبل از استقرار عوامل بیان‌شده شناسایی و در جهت رفع آن‌ها اقدام شود چون در غیر این صورت با توجه به اهمیت و تأثیر بالای این عوامل، حتی در صورت رفع سایر عوامل استقرار خدمات الکترونیک قضایی با مشکلات جدی روبرو خواهد شد. رفع این عوامل نیاز به تشکیل تیمی از متخصصان خواهد داشت تا با شناسایی نیازهای موجود و شرایط کاربران اقدام به طراحی، تغییر یا استفاده از سیستم‌هایی نمایند که تناسب بالایی با این نیازها داشته باشد. در همین زمینه می‌توان با آموزش‌های یکپارچه عمومی و خصوصی در مورد سیستم‌ها و برنامه‌های مورد استفاده به کاربران اثرات این عوامل بازدارنده را کاهش داد. عوامل بازدارنده مالی در بین سایر عوامل کم‌ترین اهمیت را داشت که می‌توان نتیجه اختصاص مناسب بودجه دادگستری به تأمین تجهیزات مربوط به استقرار خدمات الکترونیک قضایی و وجود امکانات مطلوب مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات در دادگستری شهرستان بیرجند باشد ولی با توجه به معنی‌دار بودن تأثیر عوامل بازدارنده مالی نمی‌توان از آن‌ها چشم‌پوشی کرده و نیاز است در جهت رفع این عوامل بازدارنده اقدام کرد. در این زمینه پیشنهاد می‌شود که ردیف بودجه خاص برای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظر گرفته شود، همچنین منابع مالی موردنیاز برای تقویت زیرساخت‌های اساسی دسترسی به شبکه و اینترنت در بودجه منظور گردد.

## References

- 1- Akesson, M., Skalen E., E-government and service orientation: gaps between theory and practice, *International Journal of Public Sector Management* Vol 20. No . 1. Pp:74-92, 2008.
- 2- Akhavan, M. Ali mohammadlou, M. Habibi, the causes of success and failure of your information technology projects in the country, *Journal of the managers in the industry*, - No. 17 , Volume 27 , pp. 4-45 , 2008. (In Persian).
- 3- Alidosti, S. An electron state Factors affecting the information technology Drsazmanha the government, institutions of higher education and research in the fashion of the patient and the application of, first edition, 2005. (In Persian).
- 4- Bateni, A. Yazdanshenas, M. Take a look at the formation of e-government and the challenges facing it, the *Journal of Law and Jurisprudence*, 9: 94-59, 2006. (In Persian).
- 5- Bridges, E-Ready for What? E-Readiness in Developing Countries: Current Status and Respects Toward the Millennium Development Goals, 2005.
- 6- Carrington, P. D., Technology and Civil Litigation in the United States in the Twenty-First Century, *Ius Gentium: Comparative Perspectives on Law and Justice*, Vol 15, pp 49-65, 2012.
- 7- Ebrahim, Z., Irani, Z., E-government adoption: architecture and barriers, *Business Process Management Journal* , Vol. 11 Iss. 5 Pp: 589 -611, 2005.
- 8- Elahi, Sh. Abdi, B. Danayifard, H, ACCEPTANCE eGovernment one in the thigh fever Yi of the variables of the individual, organizational and social concern in ACCEPTANCE technology, fashion vision of the of the State of Issue 1, p. 41-67 , 2010. (In Persian).
- 9- Ghorbanizadeh, W.R. Rodsaz, H. Abaspour, J. Meta-analysis of barriers to establishment of e-government in Iran , *Journal of Information Technology Management Studies*, Vol. 8 , 1-32 , Summer 2014. (In Persian).
- 10- Gilbert , D., Balestrini, P., Littleboy, D., Barriers and benefits in the adoption of E-government, *International Journal of Public Sector Management* vol. 17 Iss. 4 Pp:286-301, 2004.
- 11- Gronlund, A., *Electronic Government: Design, Application and Management*, Idea Group publishing, 2002.

- 12- Habibi dargah, B. Virtual Communication and Electronic Independence of Attorneys at Law , Quarterly Appeals, Seventh Number, 294 Pages, 2015. (In Persian).
- 13- Heeks, R., E-Government in Africa: promise and practice, working paper, No. 13, is dpm, university of Manchester, Manchester , 2002.
- 14- Hill, Jennifer E., The Future of Electronic Contracts in a International Sales :Gaps and Natural Remedies under the United Nations Convention on Contracts for Sale of Goods, Northwestern Journal of Technology and Intellectual Property, Vol.2, Number 1, pp.1-34, Fall, 2003.
- 15- Jalali, A. An electron state in the thigh, the second city of electrons through a conference, the Citizen newspaper, p. 4 , 2011. (In Persian).
- 16- Jalali, A. Zare, A. Amiri, B. Experience some selected countries in the peak of the implementation of e-commerce through a series of articles three of the same of the e-commerce through a deputy planning the day and Economic Affairs of Ministry of Commerce of the company publishing businesses , First Edition, 2005. (In Persian).
- 17- Kazemi, M. Fayazi, M. Mirzadeh, M. Challenges of an electron state in the government departments, Journal of the managers of the year First, Issue 2 , Volume 3 , pp. 185-205 , 2008. (In Persian).
- 18- Lam, W., Barriers to e-government integration, Journal of Enterprise Information Management Vol. 18 Iss. 5 Pp:5-11, 2005.
- 19- Mehrafshan, A . The judge allowed the concept of these new judicial justice, studies of Islamic law and jurisprudence, Volume 3, Issue 5, Pages 119-147, 2011. (In Persian).
- 20- Memarzadeh, Sarfaraz, Gh. Mehrzad, Y. Hajizadeh, M. Court of electrons through a basic necessity of an electron in the city, the first city of the same of the national aspirations of the hip, the light, the light of Islamic Azad University, 2011. (In Persian).
- 21- Moghadasi, A. Obstacles and Solutions for the Formation of Electronic Government in Iran , Management and Development Quarterly, No. 22 , pp. 43-83, 2004. (In Persian).
- 22- Rezaei, H. Davari, A. E-government, devise magazine, Issue 146: 17-22, 2004. (In Persian).
- 23- Sardari, A. Ned's process has grown in the state of an electron and the future strategies of journalist in Iran, fashion vision of the patient, No. 30 : 200-181 , 2009. (In Persian).
- 24- Schwester, R W., Examining the Barriers to e-Government Adoption, Electronic Journal of e-Government Vol 7. Issue 1 Pp: 113 ° 122, 2009.

- 25- Shabani, M. A comparison of the traditional and the study of electron Court of Justice or the slides, publisher of Justice or the slide, or the slide, 2008. (In Persian).
- 26- Shams, A. (C) the terms of the consequences of an electron state of the patient's fashion with attitude - legal, Fashion Research Institute of the excellent training of the program on the day of, first edition, 2006. (In Persian).
- 27-Tino, S., E-Government in developing countries : Experiences from sub-Saharan Africa, Vol.11, No.14, pp. 118° 127, 2009.
- 28-Wahyudi, Ishak. A., Moving toward Indonesian ehttp://www. Egov .thaigov .net /government, Information system center, November 2001.

