



## بررسی رابطه‌ی پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی

(مورد مطالعه: دادگستری استان تهران)

حاجیه رجیبی فرجاد<sup>۱</sup> - نیلوفر میرسپاسی<sup>۲</sup> - معصومه طاهری<sup>۳</sup>

### چکیده

از آن جا که هر گونه تصمیم گیری و سیاست گذاری در جهت رشد و توسعه سازمان در استفاده از فناوری اطلاعات مستلزم آگاهی از سطح آمادگی فعلی سازمان‌ها می‌باشد، در نتیجه نیازمند سنجش میزان آمادگی در سازمان‌ها در حرکت به سمت فناوری اطلاعات می‌باشیم، انطباق کاربران با فناوری اطلاعات ضامن موفقیت سازمان در بهره گیری از منافع مورد انتظار از این فناوری‌ها است. به منظور پیش بینی رفتار کاربران و چگونگی فرآیند انطباق با این فناوری‌ها، نیاز است که باورها و تصورات آن‌ها مورد بررسی دقیق قرار گیرد هدف این تحقیق تعیین رابطه‌ای بین پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی در دادگستری استان تهران می‌باشد. تحقیق از نوع هدف کاربردی و از لحاظ روش تحقیق توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه‌ی آماری کارکنان دادگستری تهران که ۹۰۶ نفر بوده است که با استفاده از فرمول کوکران، ۲۷۰ نفر انتخاب شده است که از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد پذیرش فناوری دیویس (۱۹۸۶) و اثربخشی سازمانی پارسونز (۱۹۶۹) استفاده شده است. روایی از طریق محتوایی و پایایی از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده گردیده است. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که روابط معناداری بین پذیرش فناوری اطلاعات و ابعادش و اثربخشی سازمانی وجود دارد.

**کلید واژه‌ها:** پذیرش فناوری اطلاعات، درک به کارگیری آسان، درک سودمندی، نگرش، ویژگی برون‌داد،

لذت، تمایل اثربخشی سازمانی

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت، دانشگاه علوم نظامی امین و عضو پیوسته انجمن پژوهش‌های نظامی ایران

<sup>۲</sup> استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اسلامشهر (مسئول مکاتبات) [nmirsepasi@yahoo.com](mailto:nmirsepasi@yahoo.com)

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گرایش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

## مقدمه

از آن جا که هر گونه تصمیم گیری و سیاست گذاری در جهت رشد و توسعه سازمان از جمله دادگستری در استفاده از فناوری اطلاعات مستلزم آگاهی از سطح آمادگی فعلی سازمانها می باشد، در نتیجه نیازمند سنجش میزان آمادگی در دادگستری در حرکت به سمت فناوری اطلاعات می باشیم، انطباق کاربران با فناوری اطلاعات ضامن موفقیت سازمان در بهره گیری از منافع مورد انتظار از این فناوریها است. به منظور پیش بینی رفتار کاربران و چگونگی فرآیند انطباق با این فناوریها، نیاز است که باورها و تصورات آنها مورد بررسی دقیق قرار گیرد.

هدف این پژوهش تعیین رابطه‌ی بین پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی در دادگستری استان تهران می باشد که در ادامه به توضیح پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی پرداخته شده است.

فناوری اطلاعات معمولاً به کلیه فناوری‌هایی اشاره دارد که در پنج حوزه جمع آوری، ذخیره سازی، پردازش، انتقال و نمایش اطلاعات کاربرد دارند. دانش فناوری اطلاعات و رایانه با هم فرق می کنند، البته در موارد زیادی با هم اشتراک دارند پذیرش، یک پدیده چندبعدی است و شامل مجموعه وسیعی از متغیرهای کلیدی می باشد که برخی از آنها شامل ادراکات، اعتقادات، نگرشها، ویژگی‌های افراد و میزان درگیری با فناوری اطلاعات است (چنگ و چانگ<sup>۳</sup> ۲۰۰۱). دیلون و موریس<sup>۴</sup> (۱۹۹۶) پذیرش کاربران به عنوان «علاقه مشهود در بین یک گروه برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور انجام وظایفی که این فناوریها برای پشتیبانی از آن وظایف طراحی شده اند»، تعریف می شود (وانگ، لین و تانگ<sup>۵</sup> ۲۰۰۳)

برای نخستین بار، فرد دیویس در سال ۱۹۸۶ مدل پذیرش فناوری را بر اساس نظریه‌ی عمل مستدل به منظور توضیح چگونگی منجر شدن باورها و نگرش‌های موجود در زمینه‌ی اشیا به رفتار مناسب

مطالعات و تحقیقات نشان می دهد که فناوری اطلاعات توانایی سازمانها را افزایش می دهد و نیز سبب تسهیل روند اداری و افزایش بازدهی نیروی انسانی و مدیریت می شود (فرجی و خودی زاده‌ی نهاری، ۱۳۸۹: ۸). منافع فناوری اطلاعات برای بنگاهها نیز در قالب کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی، افزایش سرعت و جریان فرایندها، افزایش کنترل پذیری در پژوهش‌های متعددی مورد تأیید قرار گرفته است (چونگ و پروان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

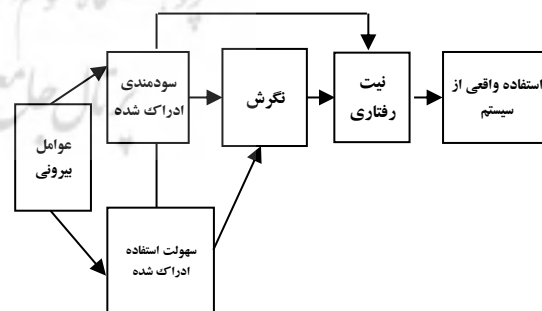
دادگستری نیز به عنوان مؤسسه‌ای که در حوزه‌های مختلف خدماتی فعالیت می کند از این امر مستثنی نبوده و در انجام امور خود با موانع و تهدیدهای گوناگونی مواجه هستند و برای فائق آمدن بر آنها و دستیابی به فرصت‌های بالقوه باید دارای مزیت رقابتی باشند. به طور کلی، در یک سازمان، محاسبه‌ی اثربخشی چندان ساده نیست و شاخصها و روش‌های متعددی برای سنجش و اندازه گیری عملکرد سازمان ارائه شده است. بنابراین انتظار می رود هرچه درک از منافع یک فناوری برای بنگاه بیش تر باشد احتمال پذیرش آن توسط بنگاه نیز افزایش یابد (محترمی و همکاران، ۱۳۹۲: ۹۹). ویلز و روز<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) معتقدند که فناوری اطلاعات تنها زمانی می تواند به عنوان یک اهرم، سازمان را به اثربخشی که برایش پیش بینی شده، برساند و برای سازمان ارزش افزوده به همراه داشته باشد که سازمان پنج دارایی کلیدی نیروی کار، مالی، فیزیکی، مالکیت معنوی و روابط را داشته باشد. تلاش برای اثربخشی وجه اشتراک اصلی همه سازمانهاست. به گونه‌ای که اکثر تحقیقات انجام شده در حوزه سازمان و مدیریت، آگاهانه یا ناآگاهانه و مستقیم یا غیرمستقیم به آن پرداخته اند. در این میان تعاریف و الگوهایی از آن ارائه شده است که هر کدام مقتضیات و محدودیت‌های خاص خود را دارد. (دفت، ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۳).

آنها است (رستگار و آقامحمدی، ۱۳۹۰). این مدل توسط دیویس در سال ۱۹۸۹ ارائه گردید که براساس آن استفاده از یک تکنولوژی اطلاعاتی به وسیله قصد استفاده از یک سیستم خاص تعیین می‌شود و قصد استفاده نیز به نوبه‌ی خود به وسیله‌ی میزان مفید بودن تکنولوژی موردنظر از دیدگاه استفاده کننده و سهولت استفاده از سیستم توسط او تعیین می‌شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۰).

*مدل پذیرش فناوری: مدل TAM جرح و تعدیل*  
شده تئوری عمل مستدل است که دیویس آن را در رساله دکتری، خود مطرح کرده است. هدف اصلی مدل پذیرش فناوری، ارائه مبنایی برای پیگیری اثر عوامل بیرونی بر باورهای درونی، نگرش و قصد استفاده است (دیویس، ۱۹۸۹).

*مدل ثانویه پذیرش فناوری:* اگر چه مدل با نمونه‌های مختلف و در موقعیت‌های گوناگونی آزمون شده و اعتبار آن در توضیح پذیرش و استفاده از سیستم‌های اطلاعات تأیید شده است، با این حال مدل‌های توسعه یافته TAM پیشنهاد شده است برای توضیح چگونگی تأثیر هنجارهای ذهنی و فرایندهای شناختی بر سودمندی درک شده و نگرش، مدل اولیه پذیرش فناوری را با عنوان مدل ثانویه پذیرش فناوری توسعه داده اند. در این مدل یک طرف اقلام متغیرهای بیرونی مشخص شده، از طرف دیگر، عنصر نگرش از آن مدل حذف شده است. دلیل حذف نگرش این است که درک سودمندی و درک سهولت استفاده از فناوری به عنوان باورهای رفتاری در مدل اولیه پذیرش فناوری منجر به ایجاد نگرش مثبت یا منفی در فرد می‌شود. بنابراین در مدل ثانویه پذیرش فناوری که هر دو عامل وجود دارند و لزوماً وجود این دو برای ایجاد نگرش لازم است، از آوردن متغیر جداگانه با عنوان نگرش صرف نظر شده است و سعی بر آن دارد که درک افراد از سودمندی فناوری و قصد استفاده از آن را از لحاظ تأثیرات اجتماعی و

ارائه کرد. در این نظریه، هنجارهای ذهنی از عوامل مهم به شمار می‌رود بر اساس مدل اولیه‌ی پذیرش فناوری، دو نوع برداشت (به تعبیر دیویس دو باور) نقش اساسی را در پذیرش فناوری اطلاعاتی ایفا می‌کنند. این دو باور که به نوبه‌ی خود می‌توانند از متغیرهای برون زا (خارجی) نیز تأثیر بپذیرند، به ترتیب عبارت اند از: برداشت ذهنی از فایده و برداشت ذهنی از سهولت کاربرد فناوری (موحدی، ۱۳۸۳). شیخ شعاعی (۱۳۸۵) عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات توسط کتابداران دانشکده‌های فنی دانشگاه‌های دولتی تهران را بررسی کرده و یافته‌های پژوهش او نشان داده است که همه‌ی متغیرهای مستقل (برداشت ذهنی از مفید بودن، برداشت ذهنی از آسانی استفاده، نگرش نسبت به استفاده، و تصمیم به استفاده از فناوری اطلاعات) با ۹۹ درصد اطمینان بر متغیر وابسته تأثیر می‌گذارند. متغیر تصمیم به استفاده به صورت مستقیم و پس از آن، به ترتیب متغیرهای نگرش نسبت به استفاده، برداشت ذهنی از آسانی استفاده، و برداشت ذهنی از مفید بودن به صورت غیرمستقیم بیشترین تأثیر را بر استفاده از فناوری اطلاعات دارند (شیخ‌شعاعی، ۱۳۸۵).



شکل (۱): مدل پذیرش فناوری دیویس (۱۹۸۶)

تحقیقات زیادی در مورد بررسی عواملی که پذیرش تکنولوژی را بین استفاده کنندگان تحت تأثیر قرار می‌دهد، صورت گرفته است. در بین مدل‌های ارائه شده، مدل پذیرش فناوری دیویس متداول‌ترین

تحقق اهداف جدید عمده خود قائل است (رابینز<sup>۹</sup>، ۱۳۸۱؛ ۴۵).

- بهره‌وری؛ بهره‌وری یعنی توانایی در به‌کارگیری مقدار کم‌تری از نیروی کار و سایر مواد مصرفی و تولید یا ارائه‌ی خدمات بیش‌تر است (سیدجوادین، ۱۳۸۶؛ ۹۱)

- کارآیی؛ نسبتی است که مقایسه‌ای را بین برخی از جنبه‌های عملکرد واحد با هزینه‌های متحمل شده جهت تحقق آن نشان می‌دهد.

- سود؛ مبلغ درآمد حاصل از فروش منهای کل هزینه و تعهدات، ایجاد شده است. معمولاً نرخ برگشت سرمایه و درصد بازدهی فروش کل را می‌توان معادل سود دانست.

- کیفیت؛ کیفیت عبارت است از آماده بودن خدمت یا کالا برای استفاده‌کننده که خود نیازمند کیفیت طراحی، انطباق، در دسترس بودن و مناسب بودن مکان ارائه خدمت است. (سیدجوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود، ۱۳۸۹، ۳۵).

- حوادث؛ میزان سوانحی که حین کار اتفاق می‌افتد و ائتلاف وقت را موجب می‌شود.

- رشد؛ به‌وسیله افزایش در متغیرهایی نظیر کل نیروی کار، ظرفیت کارخانه، دارایی‌ها، میزان فروش و سود و سهم بازار نشان داده می‌شود.

- جابه‌جایی در کار (ترک خدمت)؛ عبارت است از ترک خدمت اختیاری کارکنان از سازمان (زاهدی، ۱۳۷۹؛ ۳۹۰).

- رضامندی شغلی؛ شامل احساس‌ها و نگرش‌های هرکس نسبت به شغلش می‌شود (رهنمای رودپشتی و محمودزاده، ۱۳۸۷، ۹۹).

- انگیزش؛ حالتی درونی است که انسان را به انجام فعالیت خاصی ترغیب می‌کند.

- انسجام / تعارض؛ تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن، دو یا چند نفر درباره موضوع‌های اساسی مربوط به سازمان یا باهم توافق ندارند یا نسبت به

فرایندهای ادراکی تشریح کند. فرایند تأثیرات اجتماعی (هنجار ذهنی، اختیاری بودن، تصویرذهنی) و فرایندهای ادراکی (ارتباط شغلی، کیفیت خروجی، قابلیت اثبات پذیری نتایج، سهولت استفاده درک شده) به صورت چشم‌گیری در پذیرش فناوری به وسیله کاربر مؤثر هستند. هم‌چنین فرضی می‌شود که تأثیر فرایندهای اجتماعی بر سودمندی درک شده و قصد استفاده با افزایش تجربه کاربر در طول زمان کاهش پیدا می‌کند (ماتیسون<sup>۶</sup>، ۱۹۹۱)

اثربخشی سازمانی عبارت از میزانی است که یک سازمان با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیر ضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌کند (تیبودیاکس و فاولیا<sup>۷</sup>، ۱۹۹۶). در واقع اثربخشی سازمانی، درجه نزدیکی یک سازمان به هدف‌هایش را نشان می‌دهد (زاهدی و همکاران، ۱۳۷۹؛ ۲۶۹). به عبارت دیگر اندازه‌ای است که یک سازمان به اهدافش تحقق می‌بخشد (زنگ و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰).

در دهه‌ی ۱۹۶۰ و اوایل دهه‌ی ۱۹۷۰ تحقیقات وسیعی در مورد اثربخشی سازمانی صورت گرفت؛ که منجر به ارائه‌ی معیارهای سی‌گانه متفاوتی شد. این معیارها عبارتند از:

- اثربخشی کلی؛ یک نوع ارزیابی کلی است که تا حد زیادی از معیارهای متعددی بهره می‌جوید. معمولاً از طریق ترکیب نمودن اسناد عملکرد گذشته یا به‌دست آوردن ارزیابی‌های کلی و یا از طریق قضاوت‌های اشخاص بصیر و مطلع نسبت به عملکرد سازمان، اندازه‌گیری می‌شود.

- میزان غیبت در کار؛ تعریف معمولی از غیبت، اشاره به غیبت‌های غیر موجه دارد؛ اما علاوه‌بر این، تعاریف متعددی از غیبت وجود دارد.

- تأکید بر موفقیت؛ قیاسی است بین نیاز فردی برای رسیدن به موفقیت و ارزشی که سازمان، برای

یا تسهیل تعاملات سازنده و مفید و ایجاد اشتیاق برای تحقق اهداف و عملکرد عالی به کار می‌گیرند، اشاره دارد.

- مهارت‌های انجام وظیفه مدیریتی؛ به سطوح مهارت‌های کلی اشاره دارد که مدیران سازمان و رهبران گروه‌ها برای تحقق وظایف سازمانی لازم دارند و مهارت‌هایی که مدیران در هنگام تعامل با اعضا سازمان به کار می‌برند، در این مقوله قرار نمی‌گیرد.

- مدیریت اطلاعات و ارتباطات؛ کارآیی، صحت و دقت در تجزیه و تحلیل اطلاعات مهم برای اثربخشی سازمانی است.

- آمادگی؛ قضاوت کلی در خصوص این احتمال که سازمان خواهد توانست، برخی از وظایف جدیدی که از آن خواسته می‌شود، به طور موفقیت‌آمیز انجام دهد.

- بهره‌برداری از محیط؛ میزان یا حدی که سازمان به طور موفقیت‌آمیز با محیط خود در تعامل بوده و منابع باارزش و کمیاب مورد نیاز خود را به دست می‌آورد.

- ارزیابی به وسیله پدیده‌های خارجی؛ ارزیابی راجع به سازمان یا واحد که به وسیله افراد و سازمان‌های موجود در محیط صورت می‌گیرد.

- ثبات؛ حفظ و نگهداری ساختار، بخش‌های کارکردی سازمان و منابع مورد نیاز آن‌ها در طی زمان، به ویژه در دوره‌های حساس زمانی به ثبات سازمان اشاره دارد.

- ارزش منابع انسانی؛ نوعی معیار ترکیبی که به ارزش کلی اعضا سازمان برمی‌گردد و در قالب ترازنامه یا حسابداری بیان می‌شود.

- مشارکت و نفوذ مشترک؛ میزان یا حدی که افراد، در درون سازمان در اتخاذ تصمیماتی که مستقیماً بر کار و سرنوشت آنها تأثیر می‌گذارد، مشارکت دارند.

یکدیگر قدری خصومت احساسی نشان می‌دهند (رضائیان، ۱۳۸۷، ۶).

- روحیه؛ به عنوان پدیده‌ای گروهی که متضمن تلاش مضاعف، یکی شدن اهداف فرد و سازمان و ایجاد تعهد و احساس تعلق است، مدنظر قرار می‌گیرد.

- کنترل؛ کنترل، فعالیتی است که ضمن آن، عملیات پیش‌بینی شده با عملیات انجام شده مقایسه می‌شوند و در صورت وجود اختلاف و انحراف بین آنچه باید باشد و آنچه هست، به رفع و اصلاح آن‌ها اقدام می‌شود. (الوانی، ۱۳۸۱، ۱۲۰).

- انعطاف‌پذیری / انطباق؛ انطباق و انعطاف‌پذیری به توانایی یک سازمان برای تغییر رویه‌های استاندارد عملیاتی خود در پاسخ به تغییرات محیطی سازمان برمی‌گردد.

- برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری؛ به میزانی که یک سازمان به طور اصولی و منظم گام‌هایی را که در آینده باید بردارد، مشخص می‌سازد و خود را درگیر رفتار هدف‌گذاری شده می‌کند، اشاره دارد.

- اجماع در هدف؛ جدای از تعهد واقعی به اهداف سازمانی، اجماع هدف، به میزانی که همه افراد یک سازمان، هدف واحدی را برای سازمان خود متصورند، برمی‌گردد.

- نهادینه کردن اهداف سازمانی؛ بر پذیرش اهداف سازمانی اشاره داشته و بر این باور است که اهداف سازمانی صحیح و درستند.

- سازگاری نقش و هنجار؛ به حد و حدودی که اعضای سازمان در خصوص موضوعاتی از قبیل نگرش‌های مساعد نسبت به سرپرستی، انتظارات نقش، روحیه و الزامات نقش توافق دارند، اشاره می‌کند.

- مهارت‌های ارتباطی مدیریتی؛ به سطوح مهارتهایی که مدیران در ارتباط با سرپرستان، زیردستان و همکاران خود در قالب ارائه حمایت‌های مختلف،

خود را برحسب سودآوری، رشد، سهم بازار و بازده سرمایه‌گذاری اندازه‌گیری می‌کنند (دفت، ۱۳۸۳؛ ۱۰۶).

۲) مدل سیستمی<sup>۱۳</sup>: مدل سیستمی در حالی که اهمیت اهداف را نادیده نمی‌گیرد، بر ابزارهای مورد نیاز برای رسیدن به اهداف خاص، کسب منابع و فرآیندها تمرکز دارد. در این مدل، مفهوم سازمان در دیدگاه سیستم باز ریشه دارد؛ که درون‌دادها به فرآیندها تبدیل (درون‌داد به برون‌داد) شده و برون‌دادها به‌عنوان بخشی از یک کل نگریسته می‌شوند، نه به‌عنوان متغیرهای مستقل (هنری<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۹؛ ۹۸). رویکرد سیستمی نسبت به اثربخشی چنین اظهار می‌دارد که سازمان‌ها متشکل از قسمت‌های فرعی مرتبط به هم هستند. اگر قسمتی از این سیستم ضعیف عمل کند، اثر عملکرد ضعیف آن، بر عملکرد کل سیستم مؤثر واقع می‌شود. اثربخشی، مستلزم آگاهی و تعاملات مؤثر با عوامل محیطی است. مدیریت نمی‌تواند روابط حسنه خود را با مشتریان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه، مؤسسات و نهادهای دولتی، اتحادیه‌ها و عوامل مشابه که قدرت مخدوش نمودن عملیات باثبات سازمان را دارا هستند، نادیده بگیرد (رابینز، ۱۳۸۱؛ ۵۹).

۳) مدل ذی‌نفعان استراتژیک<sup>۱۵</sup>: ذی‌نفعان استراتژیک به‌عنوان گروهی از افراد تعریف می‌شوند که نفعی در سازمان دارند. به‌طور ویژه‌تر، عوامل استراتژیک می‌توانند با در نظر گرفتن افرادی که به‌طور قانونی برای سازمان فعالیت می‌کنند (کارکنان، مشاوران، نمایندگان، اعضای هیئت مدیره و غیره) و افرادی که کاملاً بیرون سازمان هستند و برای خودشان کار می‌کنند و یا بر اقدامات اعضای سازمان تأثیر می‌گذارند یا از آن‌ها تأثیر می‌پذیرند، تعریف نمایند. (مارتز<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۸؛ ۴۵). این مدل، با اضافه کردن انتظارات گروه‌های ذی‌نفع قوی مختلف که

- تأکید بر آموزش و توسعه؛ منظور از آموزش و توسعه، افزایش توانایی‌های تخصصی و مهارت کارکنان در انجام وظایف محوله و به فعلیت درآوردن پاره‌ای از توانایی‌های بالقوه آنهاست. (میرسپاسی، ۱۳۸۱، ۲۵۲).

**مدل‌های اثربخشی سازمانی:** مدل‌های مختلفی برای بررسی میزان اثربخشی سازمانی ایجاد شده‌اند. این تنوع در مدل‌ها به دلیل ماهیت مفهوم اثربخشی، به‌ویژه مرزهای نامشخص آن و به دلیل مفهومی‌سازی‌های متنوع سازمان‌هایی است که مدل‌های مختلف اثربخشی را به‌کار می‌گیرند.

۱) مدل هدف<sup>۱۷</sup>: به‌طور کلی، مدل هدف (نیل به هدف)، اثربخشی را به‌عنوان تحقق کامل یا حداقل بخشی از اهداف سازمان تعریف می‌کند (مارتز<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۸؛ ۳۳). مدل سنتی اثربخشی، متکی بر نوعی از سازمان به‌عنوان مجموعه‌ای از اجزایی است که گرایش به رسیدن به اهداف دارند. در این دیدگاه یا مدل، اثربخشی به‌عنوان رسیدن یا حصول به پیامدهای سازمانی تعریف می‌شود. در این مدل، تمرکز به‌طور زیادی بر رسیدن به اهداف و مقاصد است. (هنری<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۹). هدف‌های عملی از جمله هدف‌های مهمی هستند که در این روش مورد توجه قرار می‌گیرند. اگر سعی شود از هدف‌های عملی (و نه هدف‌های رسمی) استفاده شود، نتایج بسیار بهتری به‌دست خواهد آمد. معمولاً هدف‌های رسمی به‌صورت تجریدی و انتزاعی هستند و سنجش یا اندازه‌گیری آنها مشکل است. هدف‌های عملی نشان‌دهنده فعالیت‌هایی هستند که سازمان واقعا آن‌ها را انجام می‌دهد. در سازمان‌های تجاری برای سنجش اثربخشی سازمان از روش مبتنی بر تأمین هدف یا نیل به هدف استفاده می‌شود؛ زیرا می‌توان هدف‌های تولیدی شرکت را به‌آسانی اندازه‌گیری کرد. معمولاً سازمان‌ها عملکرد

مجموعه ارزش‌ها، مدل اثربخشی منحصر به فرد را تعریف می‌کند (رابینز، ۱۳۸۱؛ ۶۷).

#### پیشینه پژوهش

نوری و حاتمی و ابراهیمیان (۱۳۹۶) در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر منابع انسانی» به این نتیجه رسیدند که عامل تأثیرگذار بر مدیریت منابع انسانی الکترونیک، موقعیت شغلی از عوامل گروه متغیرهای جمعیت‌شناختی و نقش حامی کارکنان از گروه نقش‌های واحد منابع انسانی می‌باشد.

قنبری و کریمی (۱۳۹۵) در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی تأثیر آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر پذیرش اثربخش فناوری اطلاعات بر اساس مدل پذیرش تکنولوژی (TAM)» به این نتیجه رسیدند که بین کارکنان آموزش گذرانده و آموزش نگذرانده در ۵ متغیر مدل پذیرش فناوری تفاوت معنادار وجود دارد. بنا بر تحلیل داده‌ها، هم‌روابط بین متغیرهای مدل ساختاری گروه آموزش‌دیده با توجه به تأثیر آموزش، مثبت و معنادار به دست آمدند. بر اساس شاخص‌های برازش، مدل ساختاری پذیرش فناوری گروه آموزش‌دیده دارای برازش مناسب و از این رو، قابلیت به‌کارگیری در جامعه مورد نظر را داراست.

رزمی، حیدریه و شهابی (۱۳۹۳) تحقیقی تحت عنوان «وسعه مدل پذیرش فناوری در بانکداری ایران (پژوهشی پیرامون بانک رفاه)» انجام داده‌اند که نتایج تحقیق حاکی از آن است که استفاده مستمر از فناوری (بانکداری الکترونیکی)، عادت به فناوری را افزایش می‌دهد و هرچه عادت افزایش یابد، استفاده از فناوری بیشتر می‌شود؛ در واقع یک چرخه تقویتی قوی به وجود خواهد آمد.

شیروانی (۱۳۸۶) نیز در تحقیق خود «ارزیابی اثربخشی سازمانی واحدهای آموزش سازمان‌های دولتی و غیر دولتی استان فارس» نتیجه گرفت:

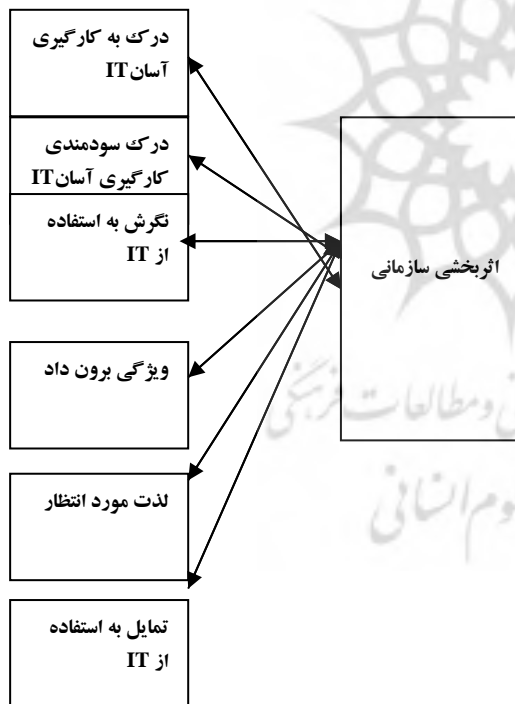
تحت تأثیر سازمان قرار دارند، حیطة دو مدل قبلی را توسعه و گسترش می‌دهد. بنابراین، سازمان به‌عنوان مجموعه‌ای از عوامل درونی و بیرونی نگریسته می‌شود که در مورد مجموعه پیچیده‌ای از موانع و اهداف مذاکره و توافق می‌کنند. در این مدل، مالکان، کارکنان، مشتریان، تهیه‌کنندگان، اعتباردهندگان، جامعه و دولت، گروه‌های ذی‌نفعی هستند که باید به‌منظور تضمین اثربخشی و بقای سازمان راضی شوند. (هنری<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۹؛ ۹۸). رویکرد ذی‌نفعان استراتژیک چنین فرض می‌کند که مدیران، مجموعه اهدافی را دنبال می‌کنند که این مجموعه اهداف انتخابی، خواسته‌های همه ذی‌نفعانی که منابع مورد نیاز جهت بقای سازمان را کنترل می‌کنند، دربر دارد. هیچ‌کدام از اهدافی که مدیران انتخاب می‌کنند عاری از ارزش نیستند. خواه این اهداف به‌طور دقیق تعیین شوند یا به‌طور ضمنی، به منافع برخی از ذی‌نفع‌ها نسبت به برخی دیگر، توجه بیشتری معطوف خواهند داشت. مدیران باید با تعیین ذی‌نفع‌های کلیدی و مؤثر بر بقای سازمان و قدرت نسبی هرکدام و همچنین با توجه به انتظارات هریک از آن‌ها از سازمان، سعی در برآورده نمودن نیازهای آنان نمایند. (رابینز، ۱۳۸۱؛ ۶۴).

۴) مدل ارزش‌های رقابتی<sup>۱۸</sup>: رویکرد ارزش‌های رقابتی با این فرض شروع می‌شود که برای ارزیابی اثربخشی سازمانی، بهترین معیار وجود ندارد. مفهوم اثربخشی، فی‌نفسه مفهومی ذهنی است و اهدافی که یک ارزیابی انتخاب می‌کند، متکی به ارزش‌های شخصی، ترجیحات و منافع فردی است. این رویکرد، استدلال می‌کند که عناصر مشترکی وجود دارند که در هر فهرستی از معیارهای اثربخشی قرار گرفته و می‌توانند به‌شیوه‌ای باهم ترکیب شده و مجموعه‌ای از ارزش‌های رقابتی را ایجاد کنند. هرکدام از این

قبل از اینترنتی کردن خدمات دولتی، سنجش تمایل کاربران به پذیرش خدمات الکترونیکی ضروری به نظر می‌رسد.

ژانک<sup>۲۳</sup> و همکاران (۲۰۰۴) طی تحقیقی " اثرات ساختار سازمانی و ظرفیت تکنولوژی اطلاعات بر اثربخشی سازمانی بر روی ۱۱۰ شرکت " نتیجه گرفتند که ۳ مولفه از تکنولوژی اطلاعات ارتباط مثبتی با اثربخشی سازمانی دارد و همچنین ساختار ارگانیک نیز ارتباط مثبتی با مولفه‌های تکنولوژی اطلاعات دارد.

مطالعه منینگ و منکوبا<sup>۲۴</sup> (۲۰۰۴) در فیلیپین مشخص کرد که متغیرهایی نظیر جنسیت، مدرک تحصیلی، شغل، درآمد، آگاهی، دانش و نگرش نسبت به فناوری‌های اطلاعات در بکارگیری خدمات مرتبط با فناوری در تحقیقات و ترویج کشاورزی موثر است.



شکل (۲) مدل مفهومی (منبع: پذیرش فناوری اطلاعات برگرفته از دیویس (۱۹۸۹)، اثربخشی سازمانی پارسونز (۱۹۶۹))

اثربخشی سازمانی واحد آموزش سازمان‌های دولتی در سطحی بالاتر از متوسط و سازمان‌های غیر دولتی از سطح متوسط برخوردار است. همچنین بین میان‌گین نمرات اثربخشی سازمانی سازمان‌های دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود دارد. بین میانگین نمرات اثربخشی سازمانی بر اساس تعامل کیفیت وظایف واحد آموزش و نوع سازمان تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتیجه مطالعه هسا و همکاران<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۹) حاکی از آن بود که نگرش به رایانه و خودباوری در زمینه نرم‌افزار آماری تاثیر مثبت و معنی‌داری بر برداشت ذهنی از مفید بودن دارند. به علاوه، برداشت ذهنی از مفید بودن و برداشت ذهنی از آسانی استفاده تاثیر مثبتی بر تمایل یادگیرندگان برای استفاده از نرم‌افزار آماری دارد، در حالی که اضطراب اثر منفی و معنی‌داری بر برداشت ذهنی از مفید بودن، برداشت ذهنی از آسانی استفاده و تصمیم به استفاده از نرم‌افزار آماری دارد.

تحقیق کیم و همکاران<sup>۲۰</sup> (۲۰۰۸) مشخص کرد که در مقایسه با سیستم‌های اطلاعاتی سنتی، برداشت ذهنی از هزینه سهم بیشتری از واریانس تصمیم به پذیرش و تصمیم به استفاده مداوم از خدمات داده‌ای موبایل را تعیین می‌نماید.

نتیجه تحقیق یو و همکاران<sup>۲۱</sup> (۲۰۰۸) نیز نشان داد که برداشت ذهنی از مفید بودن، برداشت ذهنی از آسانی استفاده و مهارت‌های رایانه‌ای اثر مثبت و معنی‌دار و تصویر ذهنی اثر منفی بر تصمیم مراقبان بهداشتی به استفاده از فناوری اطلاعات دارد. هم‌چنین تصویر ذهنی، هنجار ذهنی و مهارت‌های رایانه‌ای از طریق آسانی استفاده، اثر غیرمستقیم بر تصمیم به استفاده دارند. در پژوهشی دیگر توسط شین و هانگ<sup>۲۲</sup> (۲۰۰۶) تحت عنوان پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سوی کاربران مورد سیستم اسناد الکترونیکی انجام گرفت و به این نتیجه دست یافت که



### فرضیه‌های تحقیق

- فرضیه‌ی اصلی: بین پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.
- فرضیه‌های فرعی:
- بین درک به کارگیری آسان فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.
  - بین درک سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.
  - بین نگرش به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.
  - بین ویژگی برونداد و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.
  - بین لذت مورد انتظار و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.
  - بین تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

### روش تحقیق

از آنجایی که این پژوهش بررسی رابطه‌ی پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی در یک سازمان خاص می‌پردازد و نتایج آن بصورت پیشنهادات اجرایی برای سازمان مورد مطالعه، قابل اجرا و به‌کارگیری خواهد بود، از نوع تحقیقات کاربردی است. هم‌چنین از لحاظ روش تحقیق، از نوع تحقیقات کمی می‌باشد و از نظر نوع ماهیت نیز توصیفی است. هدف از این نوع تحقیقات توصیف جزء به جزء یک موقعیت یا شرایط است. جامعه‌ی آماری کارکنان دادگستری تهران می‌باشد و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده خواهد شد. حجم کل کارکنان ستادی این سازمان ۹۰۶ نفر می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۲۷۰ نفر را شامل می‌شود. جهت سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. یکی از متغیرهای اصلی پذیرش فناوری اطلاعات می‌باشد که برای سنجش آن از پرسش‌نامه‌ی

پذیرش فناوری دیویس (۱۹۸۶) استفاده شد و شامل مولفه‌های (درک به کارگیری آسان فناوری اطلاعات، درک سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات، نگرش به استفاده از فناوری اطلاعات، ویژگی برونداد، لذت مورد انتظار و تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات است. متغیر دوم اثربخشی سازمانی می‌باشد که جهت سنجش این متغیر از پرسشنامه‌ی استاندارد اثربخشی سازمانی پارسونز (۱۹۶۹) استفاده شد. مولفه‌های این متغیر (انطباق، کسب هدف، یگانگی و حفظ الگو) می‌باشد. با توجه به این که مؤلفه‌ها و شاخص‌های مورد استفاده در این پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد اقتباس شده است می‌توان از روایی آن تا حدود زیادی اطمینان حاصل پیدا کرد. علاوه بر این پرسشنامه‌ها توسط اساتید و خبرگان سازمان مربوطه مورد بررسی قرار گرفته است و روایی محتوایی تایید شد. پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ برای پرسشنامه اثربخشی سازمانی ۰/۸۲ و برای پرسشنامه پذیرش فناوری اطلاعات ۰/۸۳ محاسبه گردیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، آزمون همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

### یافته‌ها

#### یافته‌های توصیفی

بیش‌ترین آمار از بین پاسخ دهندگان را مردان تشکیل می‌دهند که معادل ۵۱/۱۲ درصد است، در حالی که ۴۸/۱۸ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. ۹/۴ درصد را کارکنان با سابقه‌ی کاری ۹/۴ درصد، ۳۱/۷۲ درصد را کارکنانی با سابقه‌ی کاری ۴ تا ۶ سال، ۳۵/۰۱ درصد را کارکنانی با سابقه‌ی کاری ۷ تا ۹ سال و در نهایت ۲۳/۸۷ درصد را کارکنانی با سابقه‌ی کاری ۱۰ سال به بالا تشکیل می‌دهند. ۱۱/۵۷ درصد را کارکنانی با سن خدمتی ۰ تا ۲۴ سال، ۲۴/۲۶ سال را با کارکنانی ۲۵ تا ۲۸ سال، ۳۱/۷۲ درصد را کارکنانی با سن

نتایج این آزمون نشان می‌دهد سطح معناداری تعدادی از متغیرهای تحقیق بیشتر از ۰,۰۵ است و همچنین باید خاطر نشان کرد طبق قضیه حد مرکزی نتایج این پرسشنامه را نرمال تشخیص داده است، لذا فرضیه صفر یعنی نرمال بودن متغیرها مورد تایید قرار می‌گیرد.

**فرضیه اصلی:** بین «پذیرش فناوری اطلاعات» و «اثربخشی سازمانی» رابطه وجود دارد.

برای آزمون فرضیه‌ی اصلی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که روابط معناداری بین پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی وجود دارد. پس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه وجود دارد.

خدمتی بالای ۳۰ سال تشکیل می‌دهند. ۱۵/۳۰ دیپلم، ۵۲/۶۲ درصد را کارشناس و ۲۴/۶۳ درصد را کارشناسی ارشد و ۷/۴۵ درصد از پاسخ دهندگان را دکتری تشکیل می‌دهند

#### یافته‌های استنباطی

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف: یکی از روش‌های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف است.

جدول ۱: توزیع نرمال متغیرها

متغیرهای تحقیق	کولموگروف اسمیرنوف	مقدار معنی داری
پذیرش فناوری اطلاعات	۱/۰۳۵	۰,۴۳۳
اثربخشی سازمانی	۱/۹۱۰	۰,۵۴۱

جدول ۲: ارتباط بین پذیرش فناوری اطلاعات بر اثربخشی سازمانی

فرضیه	اثربخشی سازمانی
اصلی	ضریب پیرسون ۰/۴۰۷xx
فرعی ۱	سطح معناداری ۰/۰۰۰
فرعی ۲	ضریب پیرسون ۰/۴۷۲xx
فرعی ۳	سطح معناداری ۰/۰۰۰
فرعی ۴	ضریب پیرسون ۰/۴۴۵xx
فرعی ۵	سطح معناداری ۰/۰۰۰
فرعی ۶	ضریب پیرسون ۰/۶۹۷xx
	سطح معناداری ۰/۰۰۰
	تعداد ۲۷۰

همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که روابط معناداری بین لذت مورد انتظار و اثربخشی سازمانی وجود دارد. پس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که لذت مورد انتظار و اثربخشی سازمانی جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۶: بین تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که روابط معناداری بین تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی وجود دارد. پس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه وجود دارد.

برای بررسی پیش‌بینی مولفه‌های پذیرش فناوری اطلاعات بر اثربخشی سازمانی از رگرسیون چند متغیره استفاده گردید. که متغیرهای پیش‌بین شامل مؤلفه‌های پذیرش فناوری اطلاعات و متغیر ملاک اثربخشی سازمانی است.

جدول ۳: جدول تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون بین مولفه‌های پذیرش فناوری اطلاعات و

اثربخشی سازمان

ضرب همبستگی چند گانه	ضرب تعیین	مقدار F	سطح معناداری
۰/۶۱	۰/۲۷	۱۹/۱۰	۰/۰۰۰۱

همان‌گونه که مشاهده می‌شود مقدار F برابر (۱۹/۱۰) در سطح معناداری (۰/۰۰۰۱) معنادر گردیده است و چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای پیش‌بین (مولفه‌های پذیرش فناوری اطلاعات) می‌توانند متغیر ملاک (اثربخشی سازمانی) را پیش‌بینی کنند. از طرفی مقدار ضریب تعیین برابر ۰/۲۷ گردیده است، به این معنا که متغیرهای پیش‌بین روی هم رفته می‌توانند ۲۷

فرضیه فرعی ۱: بین درک به کارگیری آسان فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که روابط معناداری بین درک به کارگیری آسان فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی وجود دارد. پس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که درک به کارگیری آسان فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۲: بین درک سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که روابط معناداری بین درک به درک سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی وجود دارد. پس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که درک سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۳: بین نگرش به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که روابط معناداری بین نگرش به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی وجود دارد. پس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که نگرش به استفاده از فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۴: بین ویژگی برونداد و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که روابط معناداری بین ویژگی برونداد و اثربخشی سازمانی وجود دارد. پس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که ویژگی برونداد و اثربخشی سازمانی جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۵: بین لذت مورد انتظار و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول ۴: ضرایب بتای بین مولفه‌های پذیرش فناوری اطلاعات و اثربخشی سازمانی

متغیرهای پیش‌بین	B	Beta	T	سطح معناداری
درک به کارگیری آسان فناوری اطلاعات	۰/۷۹	۰/۲۱	۹/۶	۰/۰۰۰۱
درک سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات	۰/۳۲	۰/۱۶	۴/۶	۰/۰۰۰۱
نگرش به استفاده از فناوری اطلاعات	۰/۶۱	۰/۲۴	۵/۴	۰/۰۰۰۱
ویژگی برونداد	۰/۴۵	۰/۱۹	۳/۸	۰/۰۰۰۱
لذت مورد انتظار	۰/۵۲	۰/۲۴	۴/۲	۰/۰۰۰۱
تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات	۰/۳۸	۰/۱۹	۶/۴	۰/۰۰۰۱

فرضیه اول با تحقیق قنبری و کریمی (۱۳۹۵) و دیویس (۱۹۸۹) که در آن به این نتیجه رسید که سهولت استفاده ادراک شده می‌تواند مقدمه علیتی برای سودمندی ادراک شده باشد، در نتیجه شاخص مستقیم استفاده از سیستم است.

فرضیه دوم با تحقیق نوری و حاتمی و ابراهیمیان (۱۳۹۶) مطابقت دارد که در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که عواملی بر پذیرش فناوری اطلاعات تاثیر دارد.

فرضیه سوم با تحقیق یو و همکاران<sup>۲۵</sup> (۲۰۰۸) مطابقت دارد که در آن به این نتیجه رسیده اند که برداشت ذهنی از مفید بودن، برداشت ذهنی از آسانی استفاده و مهارت‌های رایانه‌ای اثر مثبت و معنی‌دار و تصویر ذهنی اثر منفی بر تصمیم مراقبان بهداشتی به استفاده از فناوری اطلاعات دارد.

فرضیه چهارم با تحقیق ژانگ<sup>۲۶</sup> و همکاران (۲۰۰۴) مطابقت دارد که بیانگر این بوده است که ۳ مولفه از تکنولوژی اطلاعات ارتباط مثبتی با اثربخشی سازمانی دارد و همچنین ساختار ارگانیک نیز ارتباط مثبتی با مولفه‌های تکنولوژی اطلاعات دارد.

فرضیه پنجم با تحقیق بیکر<sup>۲۷</sup> (۲۰۰۲) مطابقت دارد که در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که اثربخشی برنامه‌های نظارتی از طریق میزان مطلوبیت برنامه‌هایی که نیازهای شرکت کنندگان و رضایت آنان از تجربیاتشان را اندازه‌گیری می‌کند؛ بهتر از

درصد از تغییرات متغیر اثربخشی سازمانی را پیش‌بینی کنند. حال به منظور تعیین این که هر یک از متغیرهای پیش‌بین تا چه اندازه می‌توانند متغیر ملاک را پیش‌بینی کنند از ضریب بتا استفاده شده که نتیجه آن در جدول (۴) آمده است.

با توجه به جدول (۴) و مشاهده سطوح معناداری می‌توان متوجه شد که مولفه‌های پذیرش فناوری اطلاعات می‌توانند اثربخشی سازمانی را پیش‌بینی نمایند (چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از ۰/۰۵ است)، بنابراین می‌توان معادله خط رگرسیون را بر اساس مقدار بتا به شرح زیر نوشت.

$$Y = (10.3) + (0.21) A + (0.16) B + (0.24) C + (0.19) D + (0.24) E + (0.19) F$$

که در آن A برابر درک به کارگیری آسان فناوری اطلاعات، B برابر درک سودمندی استفاده از فناوری اطلاعات، C نگرش به استفاده از فناوری اطلاعات، D برابر ویژگی برونداد، E لذت مورد انتظار و F تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات می‌باشند.

### بحث و نتیجه‌گیری

تمامی فرضیه‌ها تایید شده اند و این نشان می‌دهد که روابط معناداری بین «پذیرش فناوری اطلاعات» و «اثربخشی سازمانی» رابطه وجود دارد و مشخص است که از نظر شدت ارتباط لذت مورد انتظار نسبت به سایر متغیرها ارتباط بیشتری با اثربخشی دارد.

پیشنهاد برای فرضیه فرعی دوم: برگزاری جلسات و سمینارها در مورد سودمند بودن فناوری اطلاعات در سازمان تا کارکنان درک درستی از سودمندی فناوری اطلاعات به دست آورده و شیوه‌ی صحیح کاربرد فناوری اطلاعات را بدانند.

پیشنهاد برای فرضیه فرعی سوم: مدیران فناوری اطلاعات باید در سازمان از سیستم‌های جدید و مهم تر از آن از نرم افزارهای ساده و مناسب با همان رشته‌ی کاری مربوط استفاده کنند تا کارکنان نتیجه‌ی استفاده از فناوری اطلاعات را ببینند و نگرش آن‌ها به سیستم مثبت شده و انگیزه‌ی کافی را به دست آورد.

پیشنهاد برای فرضیه فرعی چهارم: براساس ویژگی برونداد مدیران باید فناوری اطلاعات را که آنرا صرفاً یک کارکرد پشتیبان و تنها به عنوان یک ابزار می‌بینید را کنار گذاشته و آنرا به عنوان یک شریک استراتژیک و به عنوان یک کارکرد استراتژیک که در جهت دهی‌های بلند مدت استراتژیک کاربرد دارد، در نظر بگیرید.

پیشنهاد فرضیه فرعی پنجم: سازمان شرایطی را مهیا کند که آموزش‌های لازم جهت به کارگیری صحیح سیستم‌ها به کارکنان داده شود تا کار روزانه‌ی آن‌ها همراه با استرس نباشد و از کارکردن با سیستم لذت ببرند.

پیشنهاد فرضیه فرعی ششم: مدیران فناوری اطلاعات باید در سازمان از سیستم‌های جدید و مهم تر از آن از نرم افزارهای ساده و مناسب با همان رشته‌ی کاری مربوط استفاده کنند تا کارکنان تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات را پیدا نماید زیرا استفاده از نرم افزارهای پیچیده باعث عدم تمایل کارکنان به پذیرش فناوری اطلاعات می‌شود.

ارزیابی‌هایی است که صرفاً از طریق ارزیابی میزان عملکرد صورت می‌گیرد.

فرضیه ششم با تحقیق شین و هانگ<sup>۲۸</sup> (۲۰۰۶) مطابقت دارد که به این نتیجه دست یافتند که قبل از اینترنتی کردن خدمات دولتی، سنجش تمایل کاربران به پذیرش خدمات الکترونیکی ضروری به نظر می‌رسد.

نتایج دیگر پژوهش حاکی از آن است که بیشترین همبستگی بین بخشهای مختلف الگوی پذیرش فناوری اطلاعات مربوط به آسان شدن کارها توسط فناوری اطلاعات و نگرش کار با فناوری اطلاعات میباشد. به علاوه یافته‌ها نشان دادند نگرش استفاده از فناوری اطلاعات با درک به کارگیری آسان همبستگی مستقیم و مثبت دارد.

### پیشنهاها

پیشنهاد برای فرضیه فرعی اول: کارمندان باید فناوری اطلاعات را به عنوان یک تسهیل گر در نظر بگیرند که می‌تواند ارزش افزوده آنها را افزایش دهد و در تغییر نقش خود به یک شریک استراتژیک به آنها کمک کند. در همین زمینه می‌توان به منظور کاهش عدم همترازی و همسویی فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی سه پیشنهاد را مطرح کرد: اولاً، سازمان باید آموزش‌های مرتبط را در این زمینه به کارمندان خود ارائه کند، کارگزاران فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی باید آموزشهایی در رابطه با کار یکدیگر کسب کنند. گام دوم، سازمانها به منظور بسط همکاری متخصصان فناوری اطلاعات و کارگزاران منابع انسانی باید وظایف مشترک بیشتری را به آنها اختصاص دهند تا آنها به صورت خودکار مجبور به همکاری با یکدیگر شوند و از این طریق با کار یکدیگر آشنایی بیشتری پیدا کنند و آخرین گام، باید سازمانها تصدیق کنند که همترازی مجدد فرایندها یک فرآیند مداوم است که نیازمند تعهد بلند مدت است.

## منابع

- الوانی سیدمهدی، دانائی فرد حسن، (۱۳۸۱) تهران، صفار، چاپ پنجم.
- دفت، ریچارد ال. (۱۳۸۳). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی
- رایینز، استیفن پی؛ (۱۳۸۱). تئوری سازمان: ساختار، طراحی، کاربردها.
- رزمی، جعفر، حیدریه، سیدعبدالله، شهابی، علی. (۱۳۹۳). توسعه مدل پذیرش فناوری در بانکداری ایران (پژوهشی پیرامون بانک رفاه). (شریه مدیریت صنعتی) ۶ (۳): ۴۷۱-۴۹۰.
- رستگار، عباسعلی، آقامحمدی، زهره. بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی (مطالعه موردی بانک ملت)، فصل نامه علمی-پژوهشی مدیریت بازرگانی، ۱۳۹۰، ۳ (۱۰): ۹۳-۱۱۴.
- رضائیان، علی؛ (۱۳۸۷). مدیریت تعارض و مذاکره (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، تهران، سمت، چاپ سوم.
- رهنمای رودپشتی، فریدون، محمودزاده نصرت‌الله؛ (۱۳۸۷). توسعه منابع انسانی، مطالعه موردی تعلق و تعهد سازمانی و رقابت‌پذیری، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- زاهدی، شمس السادات (۱۳۷۹). فرهنگ جامع مدیریت، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ دوم.
- سیدجوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود؛ (۱۳۸۹). مدیریت کیفیت خدمات، تهران، نگاه دانش، چاپ دوم.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ (۱۳۸۶). نظریه‌های مدیریت و سازمان، نگاه دانش، جلد دوم.
- شیخ شعاعی. (۱۳۸۵)، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات توسط کتابداران مدل «کتابخانه‌های دانشکده‌های فنی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران:
- قابلیت کاربرد پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده پذیرش فناوری. روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، شیروانی، فریبا. (۱۳۸۶). ارزیابی اثربخشی سازمانی واحدهای آموزش سازمان‌های دولتی و غیر دولتی استان فارس، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شیراز
- فرجی؛ حمید، خودی زاده نهاری؛ محمد (۱۳۸۹)، ارائه‌ی مدلی برای ارزیابی میزان آمادگی سازمان‌ها در پذیرش سیستم‌های اطلاعاتی. صفحه‌ی ۱۰-۱.
- قنبری سیروس، کریمی ایمان. بررسی تأثیر آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر پذیرش اثربخش فناوری اطلاعات بر اساس مدل پذیرش تکنولوژی (TAM). دوفصلنامه علمی پژوهشی مدیریت بر آموزش سازمانها. ۱۳۹۵؛ ۵ (۱): ۹-۳۶
- محترمی؛ امیر، خداداد حسینی؛ سید حمید، الهی؛ شعبان (۱۳۹۲)، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها، فصلنامه‌ی مدیریت توسعه‌ی فناوری، شماره‌ی سوم، صفحه‌ی ۹۷-۱۲۲.
- موحدی، عابسی. (۱۳۸۳). مدل پذیرش تکنولوژی، نشریه توسعه و فناوری سوم و چهارم، ص ۹۷-۹۲.
- میرسپاسی، ناصر؛ (۱۳۸۱). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران، میر، چاپ بیست و یکم.
- نوری، روح الله، حاتمی، محمد، ابراهیمیان، فریده. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر منابع انسانی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۹ (۴): ۱۲۷-۱۵۳
- Chang, M., & Cheung, W. (2001). Determinants of the intention to use Internet. *Information and Management*, 39 (1), 1-14.
- Chong, S., & Pervan, G. (2007). Factors Influencing the Extent of Deployment of Electronic Commerce for Small-and Medium Sized Enterprises. *Journal of Electronic Commerce in Organizations (JECO)*, 5 (1), 1-29.
- Davis, fred d. (1989), perceived usefulness perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *mis quarterly* 13 (3):319-340.

A cross-sectional survey, international journal of medical informatics, 78 (4), 219-229.  
 Zhang, man: Mccullough and wei (2004). Effects of organizational structure and information technology capability on organizational  
 Zheng, W, Yang, B & McLean, G.N; Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management, Journal of Business Research, 2010, Vol63, p764.

Henri, J.F; (2009) Performance Measurement and Organizational Effectiveness: Bridging the Gap. Managerial Finance Journal, Vol30, p98.  
 Hesu, M.K., S.W., Wang, and K.K. Chiu. 2009. Computer attitude, statistics anxiety and self-efficacy on statistical software adoption behavior: An empirical study of online MBA learners, computers in human behavior, 25 (2), 412-420.  
 Kim, B., M., Choi, & I., Han. 2008. User behaviors toward mobile data services: The role of perceived fee and prior experience, Expert Systems with Applications, 36 (4), 8528-8536.  
 Maningas, R. V. & S. T. Mancebo. 2004. Utilization of IT-based services and communication technology media by end-users of agricultural research and extension networks in the Philipins, AFITA/WCCA joint congress on IT in agriculture, 13-20, Thailand: Bangkok.  
 Martz, W.A; (2008) Evaluating organizational effectiveness. Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy, Western Michigan University, 2008, p33.  
 Mathieson K. (1991); "Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planne behavior"; Information Systems Research, 2 (3), 1991.  
 Parsons, T. (1969). A social information processing approach to job attitudes and task design. Administrative Sience Quarterly, 224-253.  
 Papadimitriou, D. Taylor, P. (2002). Organizational effectiveness of Hellenic national sport organizations: A multiple constituency Approach. Sport Management Review. Vol 3. Issuel, P 23-46  
 Shi-Ming, Huang, Chin-Shyh ,Ou, Chyi-Miaw ,Chen, Binshan, Lin, 2006, An Empirical Study of Relationship Between IT Investment and Firm Performance: A Resource – Based Perspective, European Journal of Operational Research; Vol. 173  
 Thibodeaux, M.S. and Favilla, E; (1996) Organizational effectiveness and commitment through strategic management, Industrial Management & Data Systems, 1996, Vol. 96, p. 21.  
 Wang, Y.-S., Wang, Y.-M., Lin, H.-H., & Tang, T.-I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. International Journal of Service Industry Management, 14 (5), 501 - 519.  
 Weil, P., & Ross, J.W. (2004). IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results?. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.  
 Yu, P., H., Li, & M.P., Gagnon. 2008. Health IT acceptance factors in long-term care facilities:

#### یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> Chong & prawn
- <sup>2</sup> Weil and Ross
- <sup>3</sup> Chang, & Cheung
- <sup>4</sup> Dillon and Morris
- <sup>5</sup> Davis
- <sup>6</sup> Matison
- <sup>7</sup> Tibodiaks & Favila
- <sup>8</sup> Zang at el
- <sup>9</sup> Rabinz
- <sup>10</sup> Goal Model
- <sup>11</sup> Martez
- <sup>12</sup> Henry
- <sup>13</sup> System Model
- <sup>14</sup> Henry
- <sup>15</sup> Strategic-Constituencies Model
- <sup>16</sup> Martez
- <sup>17</sup> Henry
- <sup>18</sup> Competing-Values Model
- <sup>19</sup> Hesu et al
- <sup>20</sup> Kim et al
- <sup>21</sup> Yo et al
- <sup>22</sup> Shin & Hang
- <sup>23</sup> Zhang
- <sup>24</sup> Mening & Mankoba
- <sup>25</sup> Yo et al
- <sup>26</sup> Zhang
- <sup>27</sup> -Baker
- <sup>28</sup> Shin & Hang