

## بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان دادگستری شهرستان قائمشهر و سوادکوه شمالی

عسگر نجفی ایوکی<sup>۱</sup>، لاله کهن سال<sup>۲</sup>

۱. کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، تهران، ایران

۲. کارشناسی ارشد، مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، مازندران، ایران

### چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان دادگستری شهرستان قائمشهر و سوادکوه شمالی می‌باشد. روش تحقیق حاضر توصیفی \_ پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان دادگستری شهرستان قائمشهر و سوادکوه شمالی به تعداد ۱۱۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی با استفاده از جدول مورگان ۸۶ نفر بدست آمده است و روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. ابزار این تحقیق پرسشنامه بوده است: در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد مدیریت منابع انسانی واین (۲۰۱۰) و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی هرزبرگ و پرسشنامه محقق ساخته فناوری اطلاعات و پرسشنامه محقق ساخته رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی استفاده شده است. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در این تحقیق معادلات ساختاری *pls* می‌باشد. نتایج نشان داد میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی و عملکرد مدیریت منابع انسانی برابر با ۰/۲۳۵ و مقدار  $t(۳/۰۶۳)$  مربوطه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد بنابراین می‌توان گفت فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد. همچنین میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی و رضایت شغلی برابر با ۰/۳۵۲ و مقدار  $t(۴/۵۳۱)$  مربوطه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد بنابراین می‌توان گفت فناوری اطلاعات بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد. همچنین نتایج نشان داد میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی و عملکرد مدیریت منابع انسانی برابر با ۰/۴۴۱ و مقدار  $t(۵/۲۶۷)$  مربوطه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد بنابراین می‌توان گفت رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد؛ بنابراین می‌توان گفت، فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد. میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی و رضایت شغلی برابر با ۰/۳۳۷ و مقدار  $t(۳/۹۱۷)$  مربوطه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد بنابراین می‌توان گفت رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد.

**واژگان کلیدی:** فناوری اطلاعات، رسیدگی الکترونیک، پرونده‌های قضایی، عملکرد مدیریت منابع انسانی، رضایت شغلی

## مقدمه

منابع انسانی، مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف سازمانی می‌باشد. یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران در سطوح مختلف سازمان، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای کارکنان است تا آنها با مسئولیت‌پذیری و احساس تعهد و وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه داشته باشند (حمیدی و امامی، ۱۴۰۱).

منابع انسانی، هم‌کلید موفقیت سازمان‌های بخش خصوصی و هم‌کلید موفقیت سازمان‌های بخش دولتی است. یکی از باورهای عمومی آن است که کارکنان منابعی را برای سازمان فراهم می‌آورند تا بتوانند به طور مؤثر، تلاش خود را بر اهداف، مأموریت‌ها و دیدگاه سازمان متمرکز سازند. همچنین مدیریت منابع انسانی، عامل تعیین‌کننده نهایی در عملکرد سازمانی محسوب می‌شود (وانگ و وانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲).

در سال‌های اخیر تحولات عمیقی به وقوع پیوسته که در بسیاری از جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حیات بشر را دگرگون ساخته است. یکی از این تحولات توسعه شگفت‌آور تکنولوژی و فناوری اطلاعات است. در این شرایط دیگر شیوه‌های قدیمی انجام کار و سیستم‌های سنتی کارایی ندارد و تکنولوژی در ابعاد مختلف کیفیت، سرعت، شیوه‌های انجام کار و در کل فرایندهای سازمانی را تحت تأثیر قرار داده و در نتیجه سازمان‌ها را با چالش‌های جدیدی مواجه نموده است (افخمی و ترابی، ۱۳۹۰).

ورود فناوری اطلاعات به زندگی بشر تغییرات بسیاری را در سازمان‌ها به وجود آورده است و علاوه بر تغییر ساختارهای سازمان، ماهیت و نقش بخش‌های کسب و کاری را نیز تغییر داده است. واحد مدیریت منابع انسانی به عنوان یکی از مهمترین بخش‌های سازمان نیز تحت تأثیر این تغییرات از این تغییرات گسترده مصون نبوده است و ماهیت کارکردهای آن از حالت سنتی به الکترونیکی تغییر یافته است. بنا به نظر هنسن<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) امروزه نیروی کار و فناوری به مثابه ضربان قلب و مجموعه ابزار کسب و کار منابع انسانی هستند و از آنجایی که مدیریت منابع انسانی مهم‌ترین واحد هر سازمان برای مدیریت و توسعه نیروی کار است، فناوری اطلاعات نیز بدون شک کمک کار مدیران منابع انسانی در کسب چنین اهدافی است. (قیس و ویلیام<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

یکی از بخش‌های مهمی که تحت الشعاع توسعه فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن قرار گرفته، نظام قضایی است. قوه قضاییه به عنوان یکی از قوای سه‌گانه و مستقل کشور مطابق اصل ۱۵۶ قانون اساسی با هدف پشتیبانی از حقوق فردی و اجتماعی و مسئول تحقق بخشیدن به عدالت تشکیل شده است. تشکیلات اداری این قوه در دادگستری‌ها تا به حال به صورت سنتی که با مشکلاتی از جمله نقصان در ارائه خدمات و وظایف محوله، تراکم تشکیل پرونده، رشد جمعیت و بالا رفتن سطح آگاهی و توقع افراد جامعه، طولانی شدن روند دادرسی (اطاله دادرسی) گم شدن برخی از اوراق پرونده، ناتوانی و ضعف در تهیه گزارش‌های مختلف، کاهش کیفیت ارائه خدمت و بهره‌وری نامطلوب اداره شده است. امروزه با گسترش و توسعه فناوری اطلاعات، قوه قضاییه نیز تلاش نموده که از این ظرفیت بهره‌برداری نماید (غفاری و همکاران، ۱۳۹۰).

یکی از مهم‌ترین عواملی که در علم مدیریت جایگاه خاصی را به خود اختصاص داده رضایت شغلی است. رضایت شغلی انعکاس مثبت نگرش و احساسات فرد است که نسبت به شغل خود ابراز می‌کند. لوی گاربو (۲۰۰۰)<sup>۴</sup> و مونت مارکت رضایت شغلی را ارزیابی فرد نسبت به تجربه گذشته و اینکه انتخاب همین شغل در آینده نیز بهترین گزینه است، تعریف می‌کنند؛ به طوری که فرد در مورد رضایت شغلی گزارش نمی‌دهد بلکه

<sup>1</sup> Wang, Z. & Wang, N

<sup>2</sup> Henson, R

<sup>3</sup> Qais, A. K. William, D

<sup>4</sup> Garboua, Levy; and Claude Montmarquette

قضاوت می‌کند. رابینز رضایت شغلی را تفاوت بین پاداش‌هایی که کارگر یا کارمند دریافت می‌کند و مبلغی را که به باور او باید دریافت کند، تعریف می‌کند. رضایت شغلی یک مقوله چندبعدی و پیچیده است که از عوامل بسیاری تأثیر می‌پذیرد. هارولدن نشان داد که با غنی ساختن شغل می‌توان وظایف کار را برای کارگر هیجان دار و معنادارتر کرد و این گونه رضایت شغلی را افزایش داد.

از جمله عواملی که در دنیای در حال تغییر امروزی می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد، نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت شغلی می‌باشد، بدین معنا که دسترسی و سهولت دسترسی به اطلاعات در هر زمان و مکان می‌تواند به احساس خرسندی و رضایت کارکنان منجر شود (نینائوس و همکاران، ۲۰۲۱).

سیستم مکانیزه به عنوان یکی از قابلیت‌های فناوری اطلاعات از طریق انجام سریعتر و راحتتر کارها، کاهش حجم فعالیت کاری در مقایسه با شیوه سنتی و کاهش استرس و فشارروانی ناشی از کار، منعطف ساختن کار، ایجاد زمینه ارزیابی عملکرد صحیح تر و ... باعث مطلوب شدن شرایط کاری شده است و با توجه به اینکه معمولاً رضایت شغلی تابع دو عامل درونی و بیرونی می‌باشد، از طریق مطلوب نمودن شرایط کاری رضایت بیرونی را برای شخص به ارمغان آورده و چون رضایت بیرونی و درونی با هم در تعامل هستند، لذا موجبات ایجاد رضایت فرد از شغلش فراهم می‌گردد. مصطفی نژاد و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به ارتباط معنی دار به کارگیری فناوری اطلاعات و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه دست یافتند. همچنین غفاری و دیگران (۱۳۹۰) در پژوهشی که در عرصه بانکداری انجام دادند، تأثیر مثبت خدمات الکترونیکی بر رضایتمندی مشتریان در مقایسه با خدمات سنتی را ارائه نمودند و افخمی و ترابی (۱۳۹۰) هم در تحقیقی بر ارتباط معنادار خدمات الکترونیک و رضایتمندی مشتریان بیمه اذعان نمودند. در عرصه خارجی نیز مک مرتری و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در تحقیقی نشان دادند که به کارگیری فناوری اطلاعات و اتوماسیون منجر به رضایت شغلی بالاتر می‌شود. میتاس و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) نیز در تحقیقی وجود ارتباط بین سرمایه گذاری در زمینه فناوری اطلاعات و رضایت مشتری در شرکت‌های آمریکایی را تأیید نمودند، لذا تحت تأثیر قرار گرفتن رضایت شغلی و رضایتمندی مراجعان نظام قضایی ناشی از به کارگیری فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن دور از انتظار نمی‌باشد (مصطفی نژاد و همکاران، ۱۳۹۱).

به طور کلی انجام هر کدام از مراحل دادرسی ( تعقیب، تحقیق، صدور رأی، اجرا و) ... توسط ابزارهای الکترونیکی، نمودی از فناوری اطلاعات در رسیدگی های قضایی است

فناوری اطلاعات در رسیدگی های قضایی که از آن به دادرسی الکترونیک، دادرسی دیجیتالی، دادرسی مجازی و ... هم تعبیر می شود، روش های الکترونیکی ارتباطی و اطلاعاتی برای طرح دعوی در دادگاه و انجام فرآیند دادرسی از تسلیم دادخواست و شکواییه و ابلاغ اوراق قضایی تا رسیدگی به دعوی و دلایل و صدور رأی و اجرای آن می‌باشد.

در اروپا، به منظور استفاده از فناوری اطلاعات به جای روش سنتی، اصلاحات قانونی و تغییر قوانین آیین دادرسی و مقررات پیشین صورت پذیرفته است که در این راستا اقدامات مؤسسات بین المللی حائز اهمیت بوده و نقش بسزایی را ایفا می‌نمایند حال در کشورهای اروپایی دو رویکرد متفاوت دنبال می‌گردد. رویکرد اول بر این باور است که تمام نکات مربوط به تراکنش های رایانه ای دادگاه به طور جزء به جزء و دقیق ثبت و تنظیم گردد اما در رویکرد دوم مجموعه قوانین آیین دادرسی مدنی و کیفری به صورت غیرحصری اجازه تراکنش های الکترونیکی را صادر نمایند.

<sup>1</sup> Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R

<sup>2</sup> McMurtrey, Mark; et al,

<sup>3</sup> Mithas, Sunil; et al

در کشورهایی مثل ایتالیا و فرانسه راهبردهای سازمان یافته تری دنبال شده و به دنبال تبعیت از رویکرد اول هستند. برای مثال در ایتالیا، مقررات وضع شده در خصوص دادرسی آنلاین مدنی مستلزم آدرس ایمیل تأیید شده، امضای دیجیتال و رمزار کردن پیام ها، ارتباط از طریق کانال های امن، فرستنده مرکزی که به پیام های رسیده برچسب زمان الکترونیکی بزند و ... می باشد. تنها زمانی که بر اساس قوانین وضع شده اقدام شود، اسناد الکترونیکی می توانند جایگزین نسخه های سنتی شوند. به بیان دیگر، اگر تشریفات رعایت نشود، اسناد باطل و از درجه اعتبار ساقط است (هاشمی، ۱۳۹۴).

آنچه در حال حاضر به عنوان خدمات الکترونیک قضایی شناخته می شود بیشتر ابلاغ اوراق قضایی است. همچنین خدمات دیگر قضایی از جمله ثبت شکوائیه، دادخواست، اظهارنامه و ... برای همه شهروندان در دسترس نیست؛ به نحوی که باید برای آن به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه شود. دادرسی الکترونیک تمام عیار آن است که هر شخص یا وکیل با داشتن پرتال شخصی در سامانه بتواند امورات دادرسی را بدون محدودیت زمانی و مکانی انجام دهد (اسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۸).

با عنایت به اهمیت و جایگاه رضایتمندی عامل انسانی و نیز خدمت گیرندگان دستگاه قضایی و اثرپذیری دو متغیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیکی پرونده های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان دادگستری و اینکه تاکنون بررسی و تحلیلی از تأثیرات اجرای این طرح نوپا از سوی سازمان مربوطه انجام نگرفته است، لذا محقق در این تحقیق بدنبال پاسخگویی به این سوال ها می باشد:

**سوال اول:** آیا فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری تأثیر دارد؟

**سوال دوم:** آیا فناوری اطلاعات بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری تأثیر دارد؟

**سوال سوم:** آیا رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری تأثیر دارد؟

**سوال چهارم:** آیا رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری تأثیر دارد؟

### روش تحقیق

روش تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان دادگستری شهرستان قائمشهر و سوادکوه شمالی به تعداد ۱۱۰ نفر می باشد. حجم نمونه در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی با استفاده از جدول مورگان ۸۶ نفر بدست آمده است و روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای و میدانی می باشد. به منظور گردآوری داده های بخش تئوریک پژوهش از روش کتابخانه ای با مطالعه و بررسی کتب، پایان نامه ها و مقالات و اسناد مربوط به تحقیق حاضر استفاده شده است در نهایت، محقق با استفاده از روش میدانی شروع به بررسی فرضیه ها کرده است. ابزار این تحقیق پرسشنامه بوده است: پرسشنامه استاندارد مدیریت منابع انسانی واین (۲۰۱۰): این پرسشنامه شامل ۱۴ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می باشد، پرسشنامه پنج بعد کارمندیابی، آموزش و بالندگی، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و شرایط کاری را مورد سنجش قرار می دهد. پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی هرزبرگ: شامل ۲۰ سوال بوده که با طیف پنج گزینه ای لیکرت مرتب شده است. پرسشنامه فناوری اطلاعات و پرسشنامه رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی محقق ساخته می باشد. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در این تحقیق معادلات ساختاری PLS می باشد. بدین ترتیب که پس از ثبت داده های مورد نظر از طریق پرسشنامه ها، فرضیه ها تجزیه و تحلیل شده اند.

یافته ها:

جدول ۱- محاسبه آلفای کرونباخ

متغیر	آلفای کرونباخ Alpha>0.7
رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی	۰,۷۴۱
فناوری اطلاعات	۰,۷۸۹
آموزش و بالندگی	۰,۸۲۱
ارتباط با مدیران	۰,۷۳۲
ارزیابی عملکرد	۰,۷۹۵
امنیت شغلی	۰,۸۲۹
جبران خدمات	۰,۷۴۰
حقوق و مزایا	۰,۸۱۵
رضایت شغلی	۰,۹۱۴
سرپرستی و مدیریت	۰,۷۱۸
سیاست گذاری مدیریتی	۰,۷۷۰
شرایط محیط کار	۰,۸۲۵
شرایط کاری	۰,۷۰۴
عملکرد مدیریت منابع انسانی	۰,۷۹۱
کارمندیابی	۰,۸۷۷

بررسی روایی مدل در روش الگویابی معادلات ساختاری در دو مرحله به آزمون الگو می پردازد:

۱-بررسی برازش الگوی اندازه گیری

۲-سنجش بارعاملی

۱-برازش الگوی اندازه گیری

برای تعیین برازش الگوی اندازه گیری از دو معیار روایی همگرا و روایی واگرایی مدل استفاده شده است.

## ۱-۱-روایی همگرا

فورنل و لاکر<sup>۲۷</sup> (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده<sup>۲۸</sup> (AVE) را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که در مورد AVE، مقدار بحرانی عدد ۰/۵ است؛ بدین معنی که مقدار AVE بالای ۰/۵ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهند، و این متغیر مکنون نمی‌تواند به طور میانگین بیش از نیمی از پراکندگی معرف هایش را تبیین کند (فورنل و لاکر، ۱۹۸۱). نتایج روایی همگرا در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲- مقادیر میانگین واریانس استخراج شده

متغیر	AVE AVE>0.5
رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی	۰,۵۷۶
فناوری اطلاعات	۰,۶۶۰
آموزش و بالندگی	۰,۵۸۷
ارتباط با مدیران	۰,۶۵۰
ارزیابی عملکرد	۰,۷۰۹
امنیت شغلی	۰,۷۴۶
جبران خدمات	۰,۷۹۳
حقوق و مزایا	۰,۷۳۲
رضایت شغلی	۰,۵۹۳
سرپرستی و مدیریت	۰,۶۴۴
سیاست گذاری مدیریتی	۰,۶۹۸
شرایط محیط کار	۰,۷۴۰
شرایط کاری	۰,۵۹۷
عملکرد مدیریت منابع انسانی	۰,۵۰۷
کارمندیابی	۰,۸۰۴

## ۱-۲-روای واگرا:

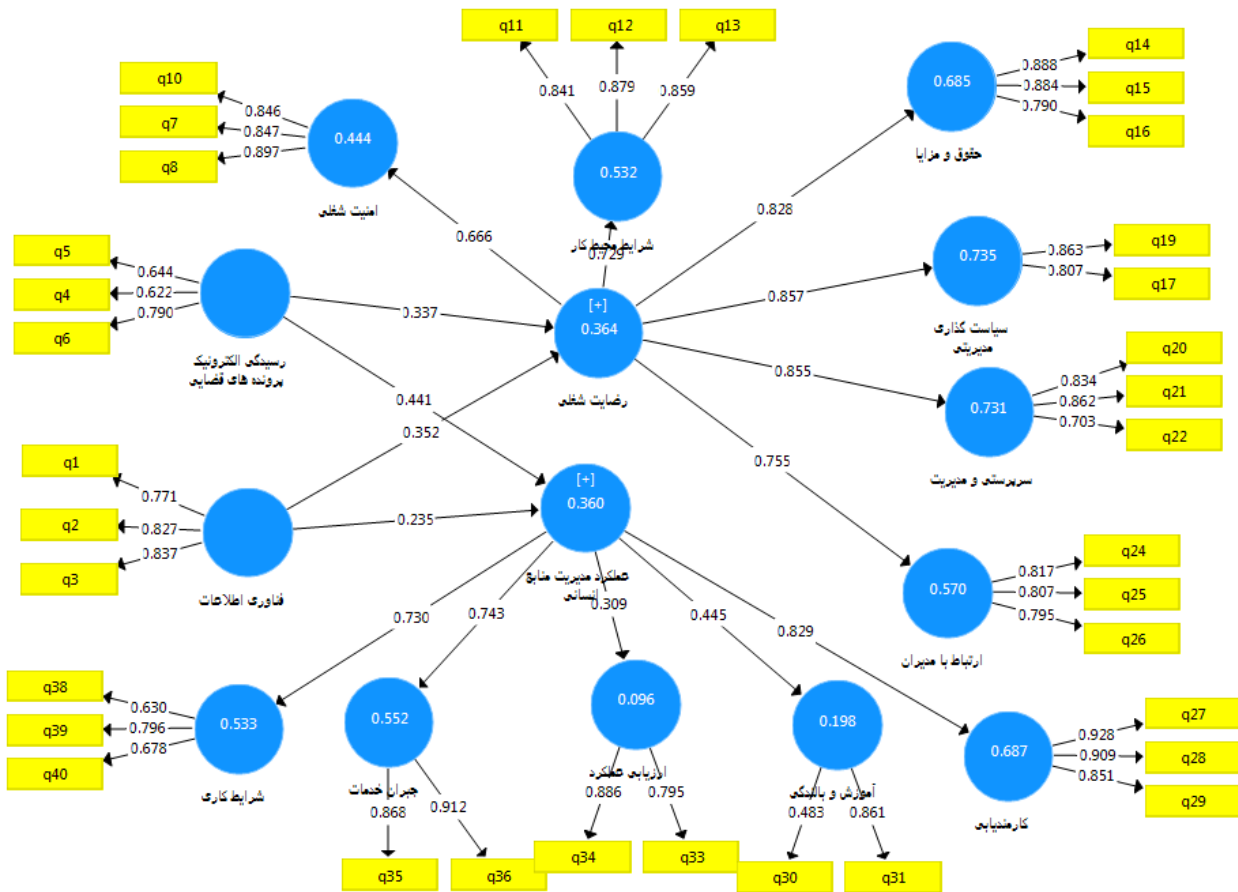
براساس معیار فورنل و لاکر، ریشه دوم مقادیر واریانس شرح داده شده هر سازه، بزرگ‌تر از مقادیر همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر است، مقادیر موجود بر روی قطر اصلی ماتریس، باید از کلیه مقادیر در ستون مربوطه بزرگ‌تر باشد (داوری و رضازاده<sup>۲۹</sup>، ۲۰۱۴). نتایج روایی واگرا در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳- روایی واگرا به روش فورنل و لاکر (۱۹۸۱)

کارمندیابی	عملکرد مدیریت منابع انسانی	شرایط کاری	شرایط محیط کار	سیاست گذاری مدیریتی	سرپرستی و مدیریت	رضایت شغلی	حقوق و مزایا	جبران خدمات	امنیت شغلی	ارزیابی عملکرد	ارتباط با مدیران	آموزش و بالندگی	فناوری اطلاعات	رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی
														۰٫۶۹۰
													۰٫۵۳۴	۰٫۸۱۲
												۰٫۶۹۸	۰٫۵۰۶	۰٫۴۹۰
											۰٫۸۰۶	۰٫۲۳۵	۰٫۴۱۴	۰٫۳۱۴
										۰٫۸۴۲	۰٫۰۳۰	۰٫۱۷۴	۰٫۰۵۲	۰٫۱۳۳
						۰٫۸۶۴	۰٫۰۹۵	۰٫۳۷۶	۰٫۲۴۳	۰٫۲۹۲	۰٫۵۶۸	۰٫۲۹۲	۰٫۲۹۲	۰٫۵۶۸
						۰٫۸۹۰	۰٫۰۷۲	۰٫۲۷۸	۰٫۰۷۲	۰٫۲۹۴	۰٫۲۹۰	۰٫۲۰۴	۰٫۲۰۴	۰٫۲۹۰
						۰٫۸۵۵	۰٫۱۰۰	۰٫۵۲۷	۰٫۱۰۰	۰٫۳۸۴	۰٫۳۴۶	۰٫۴۲۶	۰٫۴۲۶	۰٫۳۴۶
						۰٫۸۵۷	۰٫۱۲۸	۰٫۷۵۶	۰٫۰۹۵	۰٫۳۶۶	۰٫۵۲۵	۰٫۵۳۲	۰٫۵۳۲	۰٫۵۲۵
						۰٫۸۰۲	۰٫۶۴۵	۰٫۶۷۵	۰٫۰۳۹	۰٫۴۳۹	۰٫۳۶۵	۰٫۴۴۱	۰٫۴۴۱	۰٫۳۶۵
						۰٫۶۳۷	۰٫۷۲۳	۰٫۵۳۰	۰٫۰۵۷	۰٫۶۵۸	۰٫۴۸۲	۰٫۳۷۲	۰٫۳۷۲	۰٫۴۸۲
						۰٫۵۱۸	۰٫۶۲۴	۰٫۴۲۷	۰٫۱۱۸	۰٫۳۶۵	۰٫۴۱۸	۰٫۴۸۵	۰٫۴۸۵	۰٫۴۱۸
						۰٫۳۱۷	۰٫۴۵۲	۰٫۲۸۸	۰٫۰۹۴	۰٫۴۳۶	۰٫۶۹۱	۰٫۶۲۶	۰٫۶۲۶	۰٫۶۹۱
	۰٫۸۲۶	۰٫۷۱۷	۰٫۷۰۵	۰٫۵۱۱	۰٫۵۰۳	۰٫۶۰۸	۰٫۴۴۶	۰٫۴۵۳	۰٫۳۳۷	۰٫۴۱۱	۰٫۴۶۶	۰٫۴۴۵	۰٫۴۴۵	۰٫۵۶۶
۰٫۸۹۷	۰٫۵۵۴	۰٫۴۱۸	۰٫۵۳۸	۰٫۴۸۹	۰٫۶۰۲	۰٫۶۴۱	۰٫۵۲۳	۰٫۳۷۶	۰٫۳۱۴	۰٫۱۶۱	۰٫۵۱۸	۰٫۳۶۰	۰٫۴۶۹	۰٫۴۲۸

## ۲-روایی سازه

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر یا کمتر از ۰/۳ شود باید آن شاخص‌ها (سوال‌ها) اصلاح نموده و یا از مدل پژوهش حذف کرد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). نتایج حاصل در شکل ۲- و جدول ۳- ارائه شده است.



شکل ۱-مدل در حالت تخمین استاندارد

جدول ۴- مقادیر بارهای عاملی

متغیر	گویه ها	بار عاملی
فناوری اطلاعات	Q1	۰/۷۷۱
	Q2	۰/۸۲۷
	Q3	۰/۸۳۷
رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی	Q4	۰/۶۴۴
	Q5	۰/۶۲۲
	Q6	۰/۷۹۰
عملکرد مدیریت منابع انسانی	Q7	۰/۸۴۷
	Q8	۰/۸۹۷
	Q9	۰/۲۸۹
	Q10	۰/۸۴۶
	Q11	۰/۸۴۱



متغیر	گویه ها	بار عاملی
رضایت شغلی	Q12	۰/۸۷۹
	Q13	۰/۸۵۹
	Q14	۰/۸۸۸
	Q15	۰/۸۸۴
	Q16	۰/۷۹۰
	Q17	۰/۸۰۷
	Q18	۰/۲۲۱
	Q19	۰/۸۶۳
	Q20	۰/۸۳۴
	Q21	۰/۸۶۲
	Q22	۰/۷۰۳
	Q23	۰/۲۹۸
	Q24	۰/۸۱۷
	Q25	۰/۸۰۷
	Q26	۰/۷۹۵
	Q27	۰/۹۲۸
	Q28	۰/۹۰۹
	Q29	۰/۸۵۱
	Q30	۰/۴۸۳
	Q31	۰/۸۶۱
	Q32	۰/۲۴۹
	Q33	۰/۷۹۵
	Q34	۰/۸۸۶
	Q35	۰/۸۶۸
	Q36	۰/۹۱۲
	Q37	۰/۲۳۴
Q38	۰/۶۳۰	
Q39	۰/۷۹۶	
Q40	۰/۶۷۸	

همان طور که در جدول ۴- مشاهده می شود در سوال هایی که بار عاملی بیش از ۰/۳ شده اند مناسب بوده و از اعتبار کافی برخوردارند و سوال هایی که بار عاملی کمتر از ۰/۳ بوده اند حذف شده اند.

## ۳- ضریب R2

ضریب تعیین معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی ضریب تعیین در نظر گرفته می‌شود. نتایج حاصل نشان می‌دهد که ضریب تعیین محاسبه شده قابل قبول می‌باشد.

جدول ۵- محاسبه ضریب R2

R Square Adjusted	R Square	
۰,۱۹۳	۰,۱۹۸	آموزش و بالندگی
۰,۵۶۸	۰,۵۷۰	ارتباط با مدیران
۰,۰۹۱	۰,۰۹۶	ارزیابی عملکرد
۰,۴۴۰	۰,۴۴۴	امنیت شغلی
۰,۵۴۹	۰,۵۵۲	جبران خدمات
۰,۶۸۳	۰,۶۸۵	حقوق و مزایا
۰,۳۵۷	۰,۳۶۴	رضایت شغلی
۰,۷۳۰	۰,۷۳۱	سرپرستی و مدیریت
۰,۷۳۴	۰,۷۳۵	سیاست گذاری مدیریتی
۰,۵۲۹	۰,۵۳۲	شرایط محیط کار
۰,۵۳۱	۰,۵۳۳	شرایط کاری
۰,۳۵۳	۰,۳۶۰	عملکرد مدیریت منابع انسانی
۰,۶۸۵	۰,۶۸۷	کارمندیابی

## ۴- یافته های پژوهش

یافته های تحقیق در دو بخش آمار توصیفی و نتایج حاصل از فرضیه ها ارائه شده است.

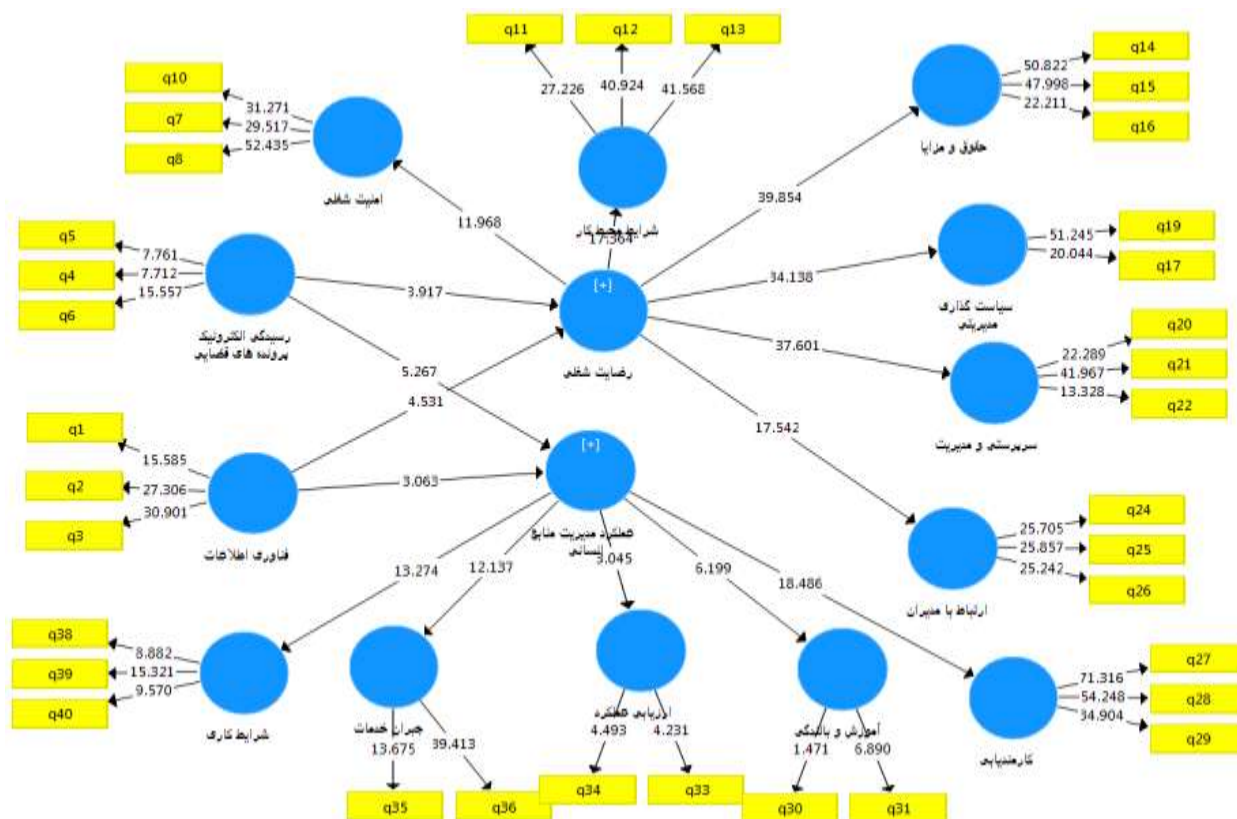
۴-۱- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق:

جدول ۵- میانگین، انحراف معیار، واریانس متغیرهای تحقیق

متغیرها	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
فناوری اطلاعات	۸۶	۲,۱۴	۳,۲۹	۲,۷۷۲۹	۰/۲۶۸
رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی	۸۶	۲/۲۵	۵/۰۰	۳/۷۴	۰/۵۹۷
رضایت شغلی	۸۶	۲,۸۶	۴,۱۴	۳,۵۳۹۶	۰/۴۰۶
عملکرد مدیریت منابع انسانی	۸۶	۲,۱۷	۴,۵۰	۳,۳۷۱۹	۰/۵۷۷

۴-۲- نتایج حاصل از فرضیه‌ها

باتوجه به شکل ۲ - برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب  $t$  به این صورت است که ضرایب باید از  $1/96$  بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان  $95\%$  معنادار بودن آنها را تایید نمود؛ که در ادامه نتایج حاصل از شکل ۳- ارائه شده است که اکثریت ضرایب بزرگ‌تر از  $1/96$  است.



شکل ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت معنی داری فرضیه های تحقیق

### ۵- بررسی فرضیه های پژوهش

**فرضیه اول:** فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری تأثیر دارد  
میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی و عملکرد مدیریت منابع انسانی برابر با ۰/۲۳۵ و مقدار  $t$  (۳/۰۶۳) مربوطه بزرگ تر از ۱/۹۶ می باشد بنابراین می توان گفت، فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد

**فرضیه دوم:** فناوری اطلاعات بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری تأثیر دارد  
میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی و رضایت شغلی برابر با ۰/۳۵۲ و مقدار  $t$  (۴/۵۳۱) مربوطه بزرگ تر از ۱/۹۶ می باشد بنابراین می توان گفت، فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد

**فرضیه سوم:** رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری تأثیر دارد  
میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی و عملکرد مدیریت منابع انسانی برابر با ۰/۴۴۱ و مقدار  $t$  (۵/۲۶۷) مربوطه بزرگ تر از ۱/۹۶ می باشد؛ بنابراین می توان گفت، فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد.

**فرضیه چهارم:** رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری تأثیر دارد  
میزان ضریب مسیر فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی و رضایت شغلی برابر با ۰/۳۳۷ و مقدار  $t$  (۳/۹۱۷) مربوطه بزرگ تر از ۱/۹۶ می باشد بنابراین می توان گفت، فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری شهرستان تأثیر دارد.

### ۶- معیار برازش مدل کلی

طبق ساختار مدل سازی مسیری PLS، محقق باید پس از بررسی برازش بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. از طرف دیگر مدل سازی مسیری PLS فاقد یک معیار بهینه سازی شده کلی است یعنی تابع کلی برای ارزیابی برازش مدل وجود ندارد. با این وجود، یک معیار کلی برای نیکویی برازش به وسیله تننهاوس<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد گردیده است. به همین دلیل در این مرحله از شاخص نیکویی برازش<sup>۳</sup> (GOF) برای بررسی تناسب کلی مدل استفاده گردیده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).  
شاخص GOF هر دو مدل اندازه گیری و ساختاری را مد نظر قرار می دهد و به عنوان معیاری برای پیش بینی عملکرد کلی مدل به کار می رود. این شاخص طبق فرمول زیر زیر محاسبه می گردد:

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

میزان **Communalities** از میانگین مقادیر اشتراکی که در جدول ۷- آمده است، بدست می آید.

جدول ۶- مقادیر اشتراکی و ضرایب تعیین

GOF	میانگین R2	مقدار R2	مجموع میانگین مقادیر اشتراکی	مقادیر اشتراکی	شاخص ها
۰/۵۷۸	۰/۴۹۸	-	۰/۶۷۳	۰,۵۷۶	رسیدگی الکترونیک پرونده‌های قضایی
		-		۰,۶۶۰	فناوری اطلاعات
		۰,۱۹۸		۰,۵۸۷	آموزش و بالندگی
		۰,۵۷۰		۰,۶۵۰	ارتباط با مدیران
		۰,۰۹۶		۰,۷۰۹	ارزیابی عملکرد
		۰,۴۴۴		۰,۷۴۶	امنیت شغلی
		۰,۵۵۲		۰,۷۹۳	جبران خدمات
		۰,۶۸۵		۰,۷۳۲	حقوق و مزایا
		۰,۳۶۴		۰,۵۹۳	رضایت شغلی
		۰,۷۳۱		۰,۶۴۴	سرپرستی و مدیریت
		۰,۷۳۵		۰,۶۹۸	سیاست گذاری مدیریتی
		۰,۵۳۲		۰,۷۴۰	شرایط محیط کار
		۰,۵۳۳		۰,۵۹۷	شرایط کاری
		۰,۳۶۰		۰,۵۰۷	عملکرد مدیریت منابع انسانی
۰,۶۸۷		۰,۸۰۴	کارمندیابی		

در این فرمول  $R^2$  نیز مقدار میانگین مقادیر ضرایب تعیین سازه های درون زای مدل است که برای مدل حاضر برابر ۰/۴۹۸ محاسبه گردیده است. در نهایت GOF مدل حاضر برابر ۰/۵۷۸ استخراج گردید. با توجه به مقادیر جدول فوق میزان میانگین مقادیر اشتراکی برابر با ۰/۶۷۳ می باشد.

وتزلس و همکاران<sup>۳۳</sup> (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده اند. از آنجایی که مقدار GOF برای مدل حاضر برابر ۰/۵۷۸ / ۰ محاسبه گردید، نشان از برازش کلی بسیار قوی مدل کلی تحقیق دارد.

### بحث و نتیجه گیری

بر اساس نتایج بدست آمده حاصل از تجزیه و تحلیل داده های آماری مشخص گردید که فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

بطور کلی سازمان ها در محیطی پویا فعالیت می نمایند. یکی از استراتژی های پاسخدهی که در این وضعیت راهگشا بوده، استفاده از فناوری اطلاعات و قابلیت های آن است که به دلیل پژوهش های صورت گرفته در عرصه داخلی و خارجی اثرگذاری مثبت آن بر رضایت شغلی کارکنان و رضایتمندی مراجعان ابراز شده است. بررسی این موضوع در نظام قضایی که هدف این پژوهش بوده است نیز این رویه را تصدیق می نماید؛ بدین معنا که تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات حکایت از این دارد که فناوری اطلاعات و رسیدگی الکترونیک پرونده های قضایی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان دادگستری تأثیر دارد. همچنین یافته های تحقیق نشان می دهد که اثر سیستم مکانیزه قضایی بر رضایت شغلی پررنگتر است؛ بدین نحو که این سیستم از طریق بهبود شرایط کاری، رضایت شغلی را برای کارکنان به ارمغان می آورد و همچنین اثر آن بر رضایتمندی ارباب رجوع نیز در بعد رضایت عام که مربوط به مسائل اداری از جمله شیوه پاسخگویی و کاهش معطلی در مراجعات حضوری است، مشهودتر می باشد.

لذا نتایج این پژوهش با یافته های سایر تحقیقات صورت گرفته در این حوزه همسو و هم جهت بوده و ادعا پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است.

فناوری اطلاعات بر رسیدگی های قضایی از دو جزء تشکیل شده است که یک جز آن فناوری اطلاعات (الکترونیک) است و جز دیگر آن رسیدگی های قضایی (دادرسی) است. انجام رسیدگی های قضایی اگر توسط ابزارهای الکترونیکی انجام شود و امکانات تکنولوژیک مانند صفحه نمایشگر، ضبط صوت، اینترنت و ... بر آن اثرگذار باشد به معنای ورود فناوری اطلاعات در رسیدگی های قضایی است.

فناوری اطلاعات بر رسیدگی های قضایی به طور معناداری تأثیرگذار است و روش سنتی دادرسی و رسیدگی های قضایی را متحول نموده است که این اثرگذاری وابسته به زیرساخت فنی و حقوقی است. به هر اندازه که زیرساخت های فنی و حقوقی مهیا و پیاده سازی شده باشد به همان اندازه شاهد تحول در رسیدگی های قضایی و کاربرد فناوری اطلاعات بر رسیدگی های قضایی هستیم.

به لطف فناوری اطلاعات بر رسیدگی های قضایی محدودیت های زمانی و مکانی به طرز شگفت انگیزی کاهش یافته است. کاهش اطلاع دادرسی، کاهش هزینه های سیستم دستگاه قضا، افزایش سرعت و کارایی در انجام امور، انسجام در مجموعه سیستم قضایی، افزایش ضریب امنیت از جمله دستاوردهای فناوری اطلاعات بر رسیدگی های قضایی است. با این حال به دلیل بی توجهی به برخی جزئیات از کارآمدی فناوری اطلاعات بر رسیدگی های قضایی کاسته شده است؛ اما با راهکارهایی به مانند تکمیل زیرساخت ها، برطرف کردن موانع، ارایه آموزش های لازم به عموم جامعه، تبلیغ و فرهنگ سازی با استفاده از رسانه های دسته جمعی، طراحی سیستم پاسخ گویی آنلاین سامانه، افزایش دفاتر خدمات قضایی برای ارائه بیشتر خدمات، زمینه را برای بهره برداری حداکثری از فناوری اطلاعات بر رسیدگی های قضایی فراهم نمود.

### پیشنهادها:

- تدوین استراتژی هایی برای استفاده از فناوری اطلاعات در سطوح بالاتر سازمانی؛
- جهت دهی درست سرمایه گذاری ها برای خریداری نرم افزارها و سخت افزارهای موجود در بازار؛
- تدوین یک سیستم آموزشی برای کارکنان برای استفاده صحیح از نرم افزارها و سخت افزارهای خریداری شده و به روز نگاه داشتن دانش و مهارت های آنان در مورد فناوری اطلاعات.
- پیشنهاد می شود متخصصان فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی باید نسبت به حوزه های یکدیگر آشنایی یابند، یعنی متخصصان فناوری اطلاعات بینش خود را نسبت به کسب و کار و مدیریت منابع انسانی افزایش دهند. به طور متقابل متخصصان مدیریت منابع انسانی باید دانش خود را نسبت به نرم افزارها و سخت افزارهایی که موجب تسهیل انجام عملیاتی مدیریت منابع انسانی می شوند افزایش دهند.
- پیشنهاد می شود سازمان ها باید برای کارکنان بخش های فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی وظایف مشارکتی طراحی کنند تا این کارکنان به طور عمیقتر درگیر کار در حوزه های یکدیگر شوند.
- باید مدنظر داشته باشیم که همراستا نمودن این دو حوزه یک فرایند بلندمدت و زمان بر است، پس این فرایند باید به طور مداوم تکرار شود و طی یک فرایند مقطعی متوقف نشود.
- پیشنهاد می شود مطالعه ای تحت این عنوان در سایر ادارات بررسی شود.

### موازن اخلاقی

ملاحظات اخلاقی در پژوهش با جلب رضایت آگاهانه شرکت کنندگان رعایت شده است؛ هم چنین به افراد درباره محرمانه بودن نتایج اطمینان داده شد.

### سپاسگزاری

از همه شرکت کنندگان در پژوهش و همه کسانی که در اجرای این پژوهش همکاری داشتند؛ تشکر و قدردانی می شود.

### منابع

۱. اسماعیلی، اکبر؛ پورقهرمانی، بابک (۱۳۹۸). چالش های فراروی دادرسی الکترونیک در ایران. فصلنامه دیدگاه های حقوق قضایی، شماره ۸۷، صفحات ۲۹-۵۹
۲. افخمی، احمد؛ تراب، مصطفی. (۱۳۹۰). تأثیر ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مشتریان در تجارت الکترونیکی (موردکاوی بیمه اینترنتی ایران و البرز). فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین، شماره ۲۵ و ۲۶. تابستان و پاییز ۱۳۹۰.
۳. حمیدی، محمد حسین . امامی، علیرضا. (۱۴۰۱). تأثیر مطالبات و منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعادل کار و خانواده و فرسودگی شغلی. فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری. سال ششم، شماره ۸۷، زمستان ۱۴۰۱، ص ۳۸۲-۳۶۲
۴. غفاری، فرهاد. جعفری، پژمان، امیرمدحی، اشکان. (۱۳۹۰). بررسی رابطه کیفیت خدمات و رضایت مشتری در عرصه بانکداری: مدل مقایسه ای خدمات سنتی و الکترونیکی. فصلنامه علوم و مدیریت ایران، شماره ۲۴، زمستان ۱۳۹۰.

۵. مصطفی نژاد، چیمین؛ حسنی، محمد؛ قاسم زاده، ابوالفضل. (۱۳۹۱) بررسی رابطه بین به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات با میزان رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه. اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی. ۱۳۹۱.

۶. هاشمی، سیدرضا. یوسفی، یحیی (۱۳۹۴) بررسی تأثیر مکانیزه شدن نظام قضایی بر رضایت شغلی کارکنان و رضای تمندی اربا بر جوع در دادگستری کل استان کرمانشاه. مجله حقوقی دادگستری، سال هفتاد و نهم، شماره نود و دوم، زمستان. ۱۳۹۴

7. Garboua, Levy; and Claude Montmarquette, "Reported Job Satisfaction: What Does it Mean?", C.R.D.E. Workin paper, University of Montreal, 2000.
8. Henson, R. (2015). The next decade of HR: Trends, technologies, and recommendations, In Greutal and stone (Eds.), *The Brave New World of eHR San Francisco*, CA: Jossey- Bass, 255-292.
9. Mithas, Sunil; et al, "Effect of Information Technology Investments on Customer Satisfaction: Theory and Evidence", Ross School of Business Working Paper Series, Working Paper No. 971, 2005.
10. McMurtrey, Mark; et al, "Job Satisfaction of Information Technology Workers: The Impact of Career Orientation and Task Automation in a CASE Environment", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 2, 2012.
11. Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652-666.
12. Qais, A. K. William, D. (2013). Information Technology Application on human resourcemanagement function in large U. S. Metropolitan areas, *Published by ProQuest LLC*, Capella University.
13. Wang, Z. & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert systems with applications*, 39(10): 8899-8908.