

Identifying and ranking the antecedents affecting the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction

***Mohammad Mehdi Davali:** Assistant Professor, Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. Corresponding Author .davali@pnu.ac.ir

Sara Pourahmadzadeh: Master of Information Technology Management, Payame Noor University, Qeshm, Iran.

Abstract

Purpose: The purpose of this research is to identify and prioritize the effective factors in the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction.

Methodology: This research is of a descriptive-correlation type and with an applied nature, and considering that the identification of factors affecting the implementation of the electronic document management system was part of the research work, it can be considered as an exploratory type. The statistical sample of the research for the first questionnaire, which was selected to prioritize the dimensions and components and to use the hierarchical process analysis, was 10 people from the directors of the Hormozgan province registry. Expert choice software was used to analyze this section. The second questionnaire was designed based on a quantitative method and a five-point Likert scale and was distributed among 384 clients who referred to the civil registry of Hormozgan province. Smart PLS software was also used to analyze this section. To check the validity of the questionnaire, the method of content validity and reliability of Cronbach's alpha criterion and composite reliability were used.

Results: Based on the findings of this study, 44 factors were identified that were effective on the electronic document management system, based on content validity (CVR), 21 factors were finally approved, and these factors were included in the four main variables of performance expectation, effort expectation, social influence, and Facilitating conditions were classified. The findings related to the ranking of the main criteria show that performance expectation with a weight of 0.380 won the first rank. Then, social influence with a weight of 0.280 has taken the second place, the conditions for facilitating work with a weight of 0.220 have taken the third place, and the expectation of effort has taken the fourth place with a weight of 0.120. And finally, the effect of 3 factors of performance expectation, social influence, and facilitating conditions on client satisfaction was confirmed.

Conclusion: According to the results obtained from this study, it can be concluded that by identifying the effective factors of the electronic document management system, we will be able to provide the best foundation for the implementation of the electronic document management system in the administrative system of the country and through this we take an effective step in creating client satisfaction.

Keywords: Documents, Document Management, Electronic document management, Client satisfaction.

Conflicts of Interest: Not reported.

Funding: Did not have a financial sponsor.

How to cite this article

APA: Davali, M & Pourahmadzadeh, S. (2023). Identifying and ranking the antecedents affecting the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction. Human Information Interaction, 10 (1);.90-107 (Persian)

Vancouver: Davali M, Pourahmadzadeh S. (2023). Identifying and ranking the antecedents affecting the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction. Human Information Interaction, 10 (1);.90-107 (Persian).

Received:
2023/02/09

Revised:
2023/04/23

Accepted:
2023/06/01

Published:
2023/06/10

شناسایی و رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع

دریافت:

۱۴۰۱/۱۱/۲۰

بازنگری:

۱۴۰۲/۰۲/۰۳

پذیرش:

۱۴۰۲/۰۳/۱۱

انتشار:

۱۴۰۲/۰۳/۲۰

* محمد مهدی دوالی: استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. نویسنده مسئول davali@pnu.ac.ir

سارا پوراحمدزاده: کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور، قشم، ایران

چکیده

هدف: هدف این پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی و با ماهیت کاربردی است و با توجه به اینکه شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک بخشی از کار تحقیق بوده است لذا می‌توان از نوع اکتشافی هم در نظر گرفت. نمونه آماری پژوهش برای پرسشنامه اول که برای اولویت‌بندی ابعاد و مؤلفه‌ها و برای استفاده از تحلیل فرآیند سلسله مراتبی ۱۰ نفر از مدیران سازمان ثبت‌احوال استان هرمزگان انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل این بخش از نرم‌افزار اکس پرت چویس استفاده شد. پرسشنامه دوم بر اساس روش کمی و مقیاس پنج درجه لیکرت طراحی شد و در بین ۳۸۴ نفر از ارباب‌رجوع‌هایی که به ثبت‌احوال استان هرمزگان مراجعه می‌کردند توزیع گردید. برای تجزیه و تحلیل این بخش نیز از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی و پایایی از معیار آلفای کرون باخ و پایایی ترکیبی استفاده گردید. نتایج: بر اساس یافته‌های این مطالعه ۴۴ عامل شناسایی شدند که بر سیستم مدیریت اسناد الکترونیک مؤثر بودند که بر اساس روایی محتوا (CVR) تعداد ۲۱ عامل مورد تأیید نهایی قرار گرفت که این عوامل در چهار متغیر اصلی انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده طبقه‌بندی شدند. یافته‌های مربوط به رتبه‌بندی معیارهای اصلی نشان می‌دهد انتظار عملکرد با وزن ۰/۳۸۰ رتبه اول را کسب نمود. سپس نفوذ اجتماعی با وزن ۰/۲۸۰ رتبه دوم، شرایط تسهیل با وزن ۰/۲۲۰ رتبه سوم و انتظار تلاش با وزن ۰/۱۲۰ رتبه چهارم را به خود اختصاص داده‌اند و نهایتاً تأثیر ۳ عامل انتظار عملکرد، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده بر رضایت ارباب‌رجوع مورد تأیید قرار گرفت.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج به‌دست آمده از این مطالعه می‌توان نتیجه گرفت که با شناسایی عوامل مؤثر بر سیستم مدیریت اسناد الکترونیک خواهیم توانست زمینه‌سازی هر چه بهتر را برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک در نظام اداری کشور فراهم ساخته و از این طریق گامی مؤثر در ایجاد رضایت ارباب‌رجوع برداریم.

واژگان کلیدی: اسناد، مدیریت اسناد، مدیریت اسناد الکترونیک، رضایت ارباب‌رجوع.

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.

شیوه استناد به این مقاله

ای.پی.ای: دوالی، محمد مهدی و پوراحمدزاده، سارا. (۱۴۰۲). شناسایی و رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع. *تعامل انسان و اطلاعات*. ۱۰ (۱): ۹۰-۱۰۷.

ونکوور: دوالی، محمد، پوراحمدزاده، سارا. شناسایی و رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع. *تعامل انسان و اطلاعات*. ۱۴۰۲؛ ۱۰ (۱): ۹۰-۱۰۷.

انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه خوارزمی انجام می‌شود.

انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با [CC BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/) صورت گرفته است.



مقدمه

شناخته نشده است (رزا و همکاران ۲۰۱۹^۵). در حالی که اکثر مطالعات تجربی و نظری جنبه‌های فنی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را توصیف کرده‌اند، اما مطالعات محدودی اجزای آن را ارزیابی کرده‌اند. بنابراین نیاز است تا به بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی پرداخته شود تا بتوان عواملی که برنامه‌های سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را تعیین می‌کنند شناسایی نمود.

در هر سازمان نگهداری و بهره‌برداری از اسناد و مدارک به استقرار درست و صحیح تنظیم اسناد به‌خصوص اجرای دقیق آن بستگی دارد. نبودن یک سیستم و برنامه منظم و مدون برای طبقه‌بندی، تنظیم و نگهداری و همچنین استفاده از اسناد و مدارک، باعث تراکم پرونده‌ها و در نهایت باعث کندی مراحل انجام کار، دوباره‌کاری‌ها و در نتیجه اختلال در گردش مکاتبات و اجرای وظایف مربوطه در آن سازمان می‌شود. از طرفی افزایش مداوم حجم اسناد و مدارک در سازمان ارتباط مستقیمی با توسعه فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دارد و باعث انباشت سوابق نیز می‌گردد. به همین دلیل استفاده از روش‌هایی که منطبق با موازین علمی باشد و بتواند هزینه و سهولت مراجعه ارباب‌رجوع را فراهم کند یک امر ضروری و اجتناب‌ناپذیر هست (رحمانی، ملکی شریف، ۱۳۹۷).

از دیدگاه نویسندگان هدف پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی ارائه خدمات اطلاع‌رسانی یکپارچه و اختصاصی برای سازمان‌ها هست تا بتوانند به‌طور یکنواخت و یکپارچه در سطوح مختلف از جمله پروتکل‌های ارتباطی و دسترسی به اطلاعات مختلف تأمین شود و ارباب‌رجوع بتواند از خدمات مختلف و غیره‌مان هر منبع اطلاعاتی به‌طور یکپارچه و در قالب یک واحد بهره‌برداری کند.

در باب اهمیت و ضرورت انجام این موضوع در سازمان ثبت و احوال باید بیان نمود نظام ثبت‌احوال باید در عرصه اسناد هویتی جامعه از نگاهی جامع، آینده محور و درعین‌حال باثبات برخوردار باشد چراکه ثبت‌احوال در احراز شخصیت هویتی و حقیقی افراد نقش مهمی را ایفا می‌کند که برای وارد نشدن خدشه به فعالیت‌های این سازمان باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد. با تقویت زیرساخت‌های این سازمان به‌منظور ارائه خدمات بهتر تمامی اسناد می‌توانند الکترونیکی شوند که این امر باعث می‌شود همه متقاضیان در مدت‌زمان کوتاه اسناد موردنظر در اختیارشان قرار گیرد. بنابراین استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی یک شیوه‌ای است که می‌تواند به سازمان

بسیاری از سازمان‌ها می‌دانند که تنظیم مؤثر گردش اطلاعات منجر به مدیریت مؤثر می‌شود. مدیریت اسناد^۱ به‌طور فزاینده‌ای به‌عنوان یکی از مؤثرترین رویکردهای اعمال‌شده در مدیریت جریان اطلاعات در یک سازمان در بخش خصوصی و عمومی شناخته‌شده است. اساساً، اسناد به‌عنوان ذخیره‌سازی در

حافظه شرکت‌ها استفاده می‌شود و نحوه دستیابی به عملیات را ثبت می‌کند. مدیریت اسناد امکان بازیابی، شناسایی و مدیریت آسان اطلاعات را فراهم می‌کند. نقش اصلی یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی ایجاد جریان آزاد سوابق از طریق مؤسسات و همچنین اطمینان از اینکه اطلاعات در صورت درخواست در دسترس است (رادزی و همکاران^۲، ۲۰۱۸). سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به‌طور فزاینده‌ای برای سازمان‌های دولتی حیاتی شده‌اند. اگرچه هزینه پیاده‌سازی چنین سیستمی بالا است، اما یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به مؤسسات اجازه می‌دهد تا از طریق کاهش هزینه‌ها، بهبود ظرفیت، به حداقل رساندن خطاها و صرفه‌جویی در نیروی کار یک عملکرد مؤثر از خود نشان دهند (بالگون و همکاران^۳، ۲۰۱۹). پیاده‌سازی یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی یک عامل حیاتی در شکل‌گیری یک محیط کار مجازی و تغییر پویایی شرکت‌های مدرن و کارکنان آن‌ها است. این سیستم به سازمان‌ها کمک می‌کند تا همکاری‌های خود با سایر سازمان‌ها بهبود دهند و فرآیندهای روزانه را از طریق ادغام با برنامه‌های کاربردی موجود ساده‌تر کنند و به سؤالات مشتریان سریع‌تر پاسخ دهند، خدمات مشتری را بهبود دهند و باعث افزایش رضایت مشتریان و رضایت کارکنان به‌طور هم‌زمان شوند. علاوه بر این به دلیل ذخیره سریع و امن اسناد، نه تنها به بهره‌وری کارکنان کمک می‌کند بلکه رضایت ارباب‌رجوع را نیز افزایش می‌دهد، زیرا آن‌ها از امنیت اسناد خود اطمینان کامل دارند و تمامی مشکلات مربوط به اشکالات رسیدگی در اسناد کاغذی توسط نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی رفع می‌شود (جفری لوجونون و آلفرد^۴، ۲۰۲۱).

در حالی که سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به‌طور قابل توجهی در حال تبدیل شدن به یک جزء مهم زیرساخت در بسیاری از سازمان‌ها می‌باشد، استفاده از آن‌ها به دلیل مطالعات محدود در مورد پیش‌بینی کننده‌ها برای اجرای مؤثر سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به‌خوبی

⁴ Geoffrey Lojonon & Alfred

⁵ Rosa et al

¹ Document management

² Radzi et al

³ Balogun et al

انجام داد. در این پژوهش، داده‌ها به شیوه مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. بر اساس یافته‌ها، عوامل زمینه‌ای و فراگیری، به‌عنوان عوامل پشتیبان، تأثیر بسزایی بر انتظار عملکرد، تأثیر اجتماعی، انتظار تلاش و شرایط تسهیل‌کننده داشته و در نتیجه از روند پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیک، پشتیبانی می‌کنند. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر، دلالت بر نقش مهم رابط کاربری، حمایت مدیران دارد.

مراد قلی و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان مدیریت و امنیت اطلاعات در سامانه اسناد الکترونیکی انجام دادند. در این پژوهش از روش مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شد و به بررسی مدیریت و امنیت اطلاعات در سامانه اسناد الکترونیکی پرداختند. نتایج این بررسی نشان داد اسناد الکترونیکی به‌عنوان شواهد فعالیت کاری سازمان‌ها، باید با ضریب امنیتی بالا مدیریت شوند؛ اما آنچه مسلم است، در سازمان‌دهی این منابع، باید مبانی مدیریت نگهداری اسناد الکترونیکی در نظر گرفته شود. در این خصوص، شناخت ماهوی از ساختار و الزامات و همچنین محیط‌هایی که در تولید، دریافت و ذخیره‌سازی و نگهداری دخالت دارند، از لوازم اجتناب‌ناپذیر مدیریت اسناد الکترونیکی است.

خیشوند و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان شناسایی و اولویت‌بندی موانع یکپارچه‌سازی در نظام‌های مدیریت اسناد الکترونیکی انجام دادند. در این پژوهش از نظرات کارشناسان و افراد خبره در زمینه نظام‌های مدیریت اسناد الکترونیکی برای اولویت‌بندی موانع استفاده شد. نتایج در بررسی و اولویت‌بندی گزینه‌ها به ترتیب نشان داد، موانع سازمانی با وزن $0/383$ در جایگاه اول قرار دارد؛ موانع انسانی ($0/256$)، موانع طراحی ($0/152$)، موانع فنی ($0/105$) و موانع راهبرد ($0/105$) در سایر رتبه‌ها قرار دارند.

کوتیلا^۲ (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان سیستم‌های مدیریت الکترونیکی اسناد به‌عنوان ابزار فناوری اطلاعات برای پردازش اسناد الکترونیکی حسابداری در دولت محلی لهستان انجام داد. در این پژوهش ۱۵۹۴ واحد مورد بررسی قرار گرفت که تقریباً ۵۷ درصد از کل جمعیت بوده است. این مطالعه ماهیت کیفی داشته است. یافته‌ها نشان داد که دولت محلی لهستان آمادگی ضعیفی برای ثبت اسناد حسابداری الکترونیکی در سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی دارد.

ایاز و یانارتاش^۳ (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان تحلیلی بر نظریه پذیرش فناوری یکپارچه و استفاده از نظریه فناوری (UTAU⁴): پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را بررسی نمودند. جامعه آماری شامل کارکنان دانشگاه بارتین بوده است. نتایج این بررسی نشان داد

ثبت احوال در تحقق اهداف سازمانی کمک شایانی نماید. با توجه به اهمیت این سیستم برای سازمان ثبت احوال موضوع پژوهش از دیدگاه ارباب‌رجوعانی که به این سازمان مراجعه می‌کنند و همچنین کارکنان سازمان ثبت احوال هرگزگان مورد بررسی قرار گرفته است تا میزان رضایت این افراد مورد بررسی قرار گیرد.

استفاده موفق از برنامه‌های آن نظام را فراهم خواهد کرد لذا این تحقیق به دنبال تعیین پیشایندهای مؤثر بر پذیرش و اتخاذ سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توسط کارکنان دولت است. این مطالعه نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری^۱ را به‌عنوان پایه‌ای برای کاوش و پیش‌بینی کردن این عوامل جهت استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی اتخاذ نموده است. با توجه به اینکه استفاده از انواع نظام‌های اطلاعاتی روزبه‌روز در حال افزایش است و سازمان‌های دولتی و خصوصی زیادی خدمات خود را به‌صورت الکترونیکی ارائه می‌دهند، اما پژوهش‌هایی که به این موضوع پرداخته باشند و یا این حوزه را مورد بررسی قرار داده باشند اندک می‌باشند لذا هدف پژوهش حاضر را شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع و پاسخ به دو پرسش اصلی زیر قرار داده‌ایم:

عوامل مؤثر (پیشایندها) بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک کدام اند؟
اولویت‌بندی پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک چگونه است و چه تأثیری بر رضایت ارباب‌رجوع می‌تواند داشته باشد؟

که به‌منظور پاسخ به این پرسش‌ها تحقیق حاضر در ۵ بخش تنظیم گردید: ۱- مقدمه که در آن به مصالح تحقیق و اهمیت و ضرورت آن پرداخته شده است، ۲- بخش پیشینه که به‌مرور تعدادی از تحقیقات گذشته‌ای که دارای شباهت با تحقیق حاضر می‌باشند پرداخته، ۳- روش پژوهش که در آن به روش‌شناسی تحقیق اشاره شده است، ۴- یافته‌های تحقیق که با توجه به رویکرد تحقیق که از نوع آمیخته بوده است در ۲ بخش

یافته‌های کیفی و کمی تنظیم گردیده و ۵- بحث و نتیجه‌گیری که در آن به نتیجه‌گیری و پیشنهادها بر اساس یافته‌های تحقیق پرداخته شده است.

پیشینه پژوهش

سعدآبادی و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در شرکت گاز ایران

⁴ Unified theory of acceptance and use of technology
Karlos & Nengomasha

¹ Unified theory of acceptance and use of technology

² Kotyla

³ Ayaz and Yanartas

روش شناسایی پژوهش

مؤثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد نیز انجام می گیرد می توان تحقیق را از نوع اکتشافی نیز در نظر گرفت. روش مورد استفاده، روش آمیخته از نوع کیفی- کمی هست در بخش اول با بررسی کلید واژگان در منابع کتابخانه ای داده ها گردآوری گردید. کلیدواژه های اصلی مورد استفاده در جستجو "سیستم مدیریت اسناد الکترونیک" " پیاده سازی" و " دولت الکترونیک" بوده است. استفاده از کلمات کلیدی هنگام جستجوی ادبیات در کتابخانه ها محدودده خاصی را فراهم می کند که از طریق آن اسناد به دست می آیند. این سه کلمه کلیدی نتایج انحصاری ارائه کردند که به ترتیب انواع دیگر دستگاه ها و سازمان های اسناد را حذف

کردند. از آنجایی که هدف از این مطالعه شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک بود، هیچ نوع سیستم دیگری مورد بحث قرار نگرفت. در طول بررسی ادبیات، یک مرور کلی شکل گرفت که در آن عواملی که بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک تأثیر می گذارند، به روش فرا ترکیب شناسایی، ترکیب و طبقه بندی شدند. نتایج مطالعه ۱۲ مقاله، ۴۴ عوامل موفقیت حیاتی را ایجاد کرد که بر استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک در سازمان های دولتی تأثیرگذار بودند. این عوامل حیاتی موفقیت در چهار متغیر اصلی به نام های انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل کننده طبقه بندی شدند. بازه زمانی بررسی مقالات از ۲۰۱۵ الی ۲۰۲۱ فقط در مقالات انگلیسی بودند چراکه در مقالات داخلی مطالب مرتبطی با پیاده سازی یافت نشد و یا اینکه در مقاله علمی پژوهشی معتبر نبودند. نتایج استخراج معیارها از مقالات بررسی شده در جدول ۱ ارائه شده است.

۶۱ درصد از قصد استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک توسط عوامل انتظار عملکرد و تأثیر اجتماعی در مدل پیشنهادی تبیین شده است. یافته های تجربی حاکی از آن است که عوامل انتظار عملکرد و تأثیر اجتماعی بر قصد استفاده تأثیر مثبتی دارد؛ اما عامل انتظار تلاش تأثیر مثبتی ندارد.

بالگون و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان سیستم مدیریت اسناد الکترونیک در مشاغل شهر ایلورین انجام دادند. این مطالعه از طرق مصاحبه عمیق با مدیران ارشد فناوری اطلاعات و مدیران پرونده در برخی از سازمان های دولتی و خصوصی در کلان شهر ایلورین و با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند انجام شد.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از چارچوب کدگذاری قیاسی و نرم افزار اطلس نشان داد که عملکرد جست و جو، قابلیت اطمینان، دسترسی و امنیت سیستم مدیریت اسناد الکترونیک دلیل اصلی پذیرش هستند؛

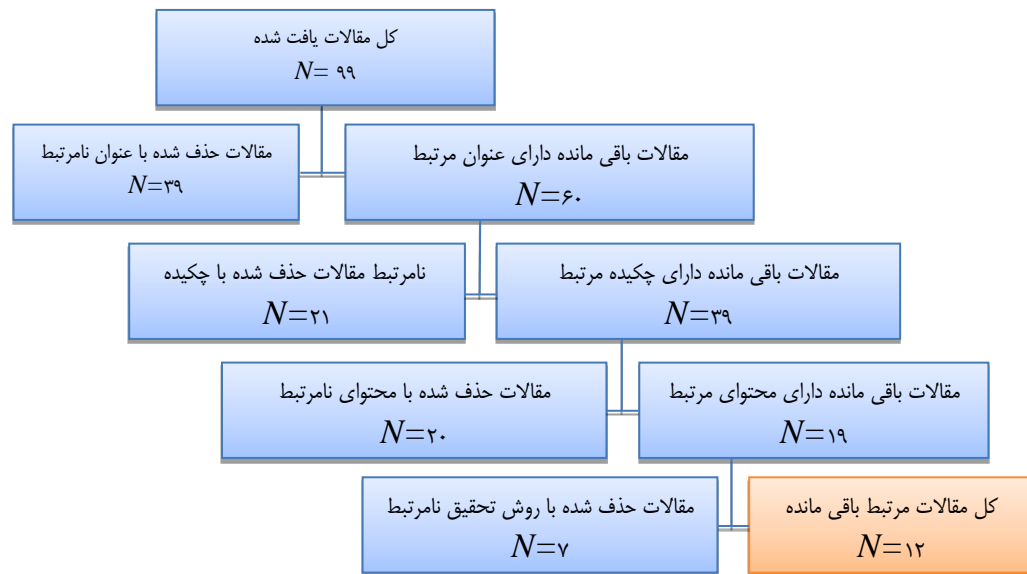
در حالی که دلایل عدم پذیرش شامل آسیب پذیری در برابر حمله، هزینه بالای پیاده سازی و بی سواد دیجیتال کارکنان است.

کارلوس و ننگوماشا (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان مدیریت تغییر: یک عامل حیاتی برای اجرای موفقیت آمیز سیستم مدیریت اسناد و سوابق الکترونیک در نامیبیا انجام دادند. این مطالعه از طریق روش مصاحبه برای تعیین عوامل حیاتی در اجرای سیستم مدیریت اسناد و سوابق الکترونیک انجام شد. نتایج این بررسی نشان داد پشتیبانی مدیریت، تعهد منابع، تبدیل سوابق کاغذی به استراتژی های فرمت الکترونیک، نگرانی در مورد ایمنی و امنیت سوابق الکترونیک، نگهداری سیستم و خرید کاربر بر روی پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد و سوابق الکترونیک تأثیرگذار هستند که همه این عوامل در مجموع به مدیریت تغییر مربوط می شوند؛ زیرا رسیدگی به آنها بر مدیریت اختلالی ایجاد می کند و همچنین اطمینان از پذیرش تغییرات توسط کارکنان

متأثر است.

در مرور پیشینه تحقیق یکی از نکات قابل توجهی که به چشم می خورد این است که در اکثر تحقیقات به روش کمی پژوهش را انجام داده اند و در مواردی هم که به صورت کیفی کار شده است به مصالح اصلی این پژوهش پرداخته نشده است. نقطه قوت این

پژوهش را می توان در بخش کیفی که شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک هست در نظر گرفت، همچنین بررسی تاثیرات این عوامل شناسایی شده بر رضایت استفاده کنندگان از این سیستم بر تقویت کار افزوده است.



شکل ۱. نمایه انتخاب مقالات مناسب پژوهش

استفاده و بر اساس این جدول تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. در بخش آمار توصیفی از نرم افزار اسپس^۱ و در بخش آمار استنباطی در بخش کیفی از نرم افزار اکسپرت چویس^۲ و روش فرآیند سلسله مراتبی^۳ استفاده گردید. این روش مبتنی بر مقایسات زوجی است که نشان دهنده مصالح مورد بررسی است و نهایتاً بر اساس نتایج به دست آمده درخت سلسله مراتبی به دست آمد (شکل ۲). بخش دوم تحقیق به صورت روش همبستگی در قالب مدل یابی معادلات ساختاری با نرم افزار اسمارت پی ال اس^۴ تجزیه و تحلیل شده است.

جامعه آماری پژوهش در بخش اول که روش کیفی می باشد متخصصین و مدیران سازمان ثبت و احوال استان هرمزگان می باشند که به روش نمونه گیری هدفمند ۱۰ نفر از مدیران ثبت و احوال استان هرمزگان برای اولویت بندی عوامل مؤثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک انتخاب گردیدند. در بخش دوم پژوهش که بخش کمی تحقیق هست از روش نمونه گیری تصادفی ساده برای انتخاب ارباب رجوع هایی که به ثبت احوال استان هرمزگان مراجعه می کردند در نظر گرفته شد. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان

³ AHP
⁴ Smart PLS

¹ SPSS
² Expert choice

جدول ۱. خلاصه مطالعات بررسی شده سیستم مدیریت اسناد الکترونیک

| شناسه منبع | پژوهشگران | عنوان مقاله | شاخص‌ها |
|------------|---|---|---|
| E1 | آمبیرا ^۱ و همکاران (۲۰۱۹) | چهارچوب برای مدیریت اسناد الکترونیک در حمایت از دولت الکترونیک در کنیا | اجرای استراتژی مناسب، تبادل اطلاعات با شهروندان. همگرایی استراتژیک (استراتژی، خط‌مشی، ذینفعان). همگرایی فنی (اشتراک داده. قابلیت همکاری. یکپارچه‌سازی زیرساخت. احراز هویت داده. امنیت). تضمین کیفیت |
| E2 | نگو ماشا و چیکومبا ^۲ (۲۰۱۸) | وضعیت مدیریت اسناد الکترونیک در بخش عمومی در نامیبیا و زیمبابوه | پشتیبانی مدیریت. مشارکت کاربر. ترکیب گروه پروژه. آموزش و مشارکت. دسترسی به منابع |
| E3 | موسوئو ^۳ و همکاران (۲۰۱۷) | بررسی عوامل پذیرش و استفاده از اسناد الکترونیکی و سیستم مدیریت اسناد در زمینه بوتسوانا | نگرش، سازگاری، کنترل رفتاری |
| E4 | آرتامونوف ^۴ و همکاران (۲۰۱۸) | توسعه نقشه عملیات پردازش اسناد الکترونیکی برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت داده در یک سازمان علمی | توجه به فرآیندهای پردازش. توجه به التزامات و ویژگی‌های لازم. توسعه کاربران. تسریع در جریان اطلاعات. بازیابی و انعطاف‌پذیری. افزایش سازگاری فناوری جدید. رویه‌های کارآمد. قصد پذیرش سیستم. |
| E5 | عابدین و حسین ^۵ (۲۰۱۸) | بهبود دسترسی و امنیت در سیستم مدیریت اسناد: مطالعه موردی مالزی | نگرش. دانش و مهارت شخصی. خودکارآمدی. درک سهولت استفاده از فناوری. قصد پذیرش. تطبیق‌پذیری. زیرساخت. قانون‌گذاری |
| E6 | موکرده ^۶ و همکاران (۲۰۱۹) | عوامل کلیدی در اتخاذ یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در بخش آموزش: یک چهارچوب مبتنی بر UTAUT | کیفیت سیستم. کیفیت اطلاعات. کیفیت خدمات. درک ارزش سوابق. خط‌مشی. امنیت. قصد پذیرش |
| E7 | آب عزیز ^۷ و همکاران (۲۰۱۹) | مدیریت اسناد و مدارک الکترونیکی در بخش عمومی | پشتیبانی مدیریت. آموزش و مشارکت. آموزش مدیریت. |
| E8 | تگبوتور ^۸ و همکاران (۲۰۱۵) | تجزیه و تحلیل مدیریت اسناد و عملکرد سازمانی | تسهیل فرآیند دیجیتال‌سازی. ارزیابی معیارها. برنامه‌ریزی. مدیریت یکپارچه‌سازی. دسترسی به منابع. انعطاف‌پذیری. |
| E9 | رادزی و همکاران (۲۰۱۸) | آماده‌سازی اسناد برای سیستم مدیریت اسناد الکترونیک | |

1. Ambira

2. Nengomasha & Chikomba

3. Mosweu

4. Artamonov

5. Abidin & Husin

6. Mukred

7. Ab Aziz

8. Tagbotor

| | | | |
|--|---|--|-----|
| تعمیر و نگهداری سیستم. یکپارچه‌سازی سیستم‌های قدیمی. | مدیریت تغییر: یک عامل حیاتی برای موفقیت و پیاده‌سازی یک سند و سیستم مدیریت اسناد الکترونیک: یک مطالعه موردی نامیبیا | کارلوس و ننگوماشا ^۱ (۲۰۱۸) | E10 |
| (۱) عوامل مرتبط با سیستم، (۲) پشتیبانی مدیریت ارشد، (۳) در دسترس بودن منابع، (۴) آموزش و مشارکت، (۵) آمادگی فن آوری، و (۶) محیط کار و فرهنگ. | بررسی عوامل مؤثر موفقیت برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در دولت‌ها: شواهد از اردن | الشیبلی ^۲ و همکاران (۲۰۱۶) | E11 |
| توجه به جنبه‌های قانونی. مهندسی مجدد. هماهنگی میان ادارات دولتی. تدوین برنامه و سیاست‌ها. تعیین اختیارات کاربر. خط‌مشی | نقش سیاست‌ها و رویه‌های سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در موفقیت سیستم مدیریت اسناد الکترونیک در سازمان بازنشستگی فلسطین | کسب ^۳ و همکاران (۲۰۱۹) | E12 |

یافته‌های پژوهش:

بخش کیفی

گردیدند که خروجی آن‌ها ۴۴ شاخص بوده است و در جدول ۲ آورده شده‌اند.

همان‌طور که در بخش روش تحقیق اشاره گردید داده‌های مربوط به بخش کیفی تحقیق از بین ۱۲ مقاله استخراج

جدول ۱. عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک

| عوامل | شاخص‌ها |
|-------------------|--|
| انتظار عملکرد | تضمین کیفیت (E1)، توجه به فرآیندهای پردازش (E4)، تسریع در جریان اطلاعات (E4)، رویه‌های کارآمد (E5)، بازیابی و انعطاف‌پذیری (E5، E9)، دانش و مهارت شخصی (E5)، خودکارآمدی (E5)، تطبیق‌پذیری (E5)، ارزیابی معیارها (E9)، برنامه‌ریزی (E9)، مهندسی مجدد (E12)، |
| انتظار تلاش | اجرای استراتژی مناسب (E1)، همگرایی استراتژیک (E1)، همگرایی فنی (E1)، سازگاری (E3، E4)، توجه به التزامات و ویژگی‌های لازم (E4)، زیرساخت (E5)، قانون‌گذاری (E5)، کیفیت سیستم (E7)، کیفیت اطلاعات (E7)، کیفیت خدمات (E7)، خط‌مشی (E7، E12)، تدوین برنامه و سیاست‌ها (E12) |
| نفوذ اجتماعی | پشتیبانی مدیریت (E1، E8، E11)، کنترل رفتاری (E3)، نگرش (E5، E3)، قصد پذیرش (E5، E7، E5)، آموزش و مشارکت (E11، E2، E8)، آموزش مدیریت (E8)، مدیریت یکپارچه‌سازی (E9، E10)، محیط کار و فرهنگ (E11)، تعیین اختیارات کاربر (E12)، |
| شرایط تسهیل‌کننده | تبادل اطلاعات با شهروندان (E1)، دسترسی به منابع و خدمات (E1، E9، E2، E11)، مشارکت کاربر (E2)، ترکیب گروه پروژه (E2)، توسعه کاربران (E4)، فناوری جدید (E5)، درک سهولت استفاده از فناوری (E5)، امنیت (E7)، تسهیل فرآیند دیجیتال‌سازی (E9)، تعمیر و نگهداری سیستم (E10)، آمادگی فناوری (E10)، هماهنگی میان ادارات دولتی (E12) |

1. Karlos & Nengomasha,

2. Alshibly

3. Kassab

پرسشنامه نهایی تنظیم و توزیع گردید (برای ۸ متخصص روایی از طریق CVR باید حداقل ۷۵٪ گردد). نتایج نهایی در جدول ۳ برای تهیه پرسشنامه اولیه جهت انجام روش سلسله مراتبی آورده شده است.

به منظور سنجش روایی پرسشنامه اولیه این مطالعه معیار و شاخص‌ها در اختیار ۸ نفر از مدیران و سرپرستان ارشد ذی ربط قرار گرفت تا روایی محتوایی از طریق CVR مورد تأیید قرار گیرد و پس از اظهار نظر ایشان شاخص‌های نهایی برای تهیه

جدول ۲. شاخص‌های نهایی برای بررسی روش سلسله مراتبی

| عوامل | شاخص‌ها |
|-------------------|--|
| انتظار عملکرد | تضمین کیفیت (E1)، تسریع در جریان اطلاعات (E4)، خودکارآمدی (E5)، برنامه‌ریزی (E9)، مهندسی مجدد (E12) |
| انتظار تلاش | اجرای استراتژی مناسب (E1)، همگرایی فنی (E1)، کیفیت سیستم (E7)، کیفیت اطلاعات (E7)، کیفیت خدمات (E7) |
| نفوذ اجتماعی | پشتیبانی مدیریت (E11، E8، E1)، نگرش (E3، E5)، مدیریت یکپارچه سازی (E9، E10)، محیط کار و فرهنگ (E11)، تعیین اختیارات کاربر (E12) |
| شرایط تسهیل کننده | تبادل اطلاعات با شهروندان (E1)، دسترسی به منابع و خدمات (E1، E9، E2، E11)، درک سهولت استفاده از فناوری (E5)، امنیت (E7)، تسهیل فرآیند دیجیتال سازی (E9)، هماهنگی میان ادارات دولتی (E12) |

اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان بخش
کیفی:

در این بخش اطلاعات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان
(خبرگان) مورد بررسی قرار گرفت. چهار سؤال برای این
بخش مطرح گردید که نتایج در جدول ۴ ارائه شده است

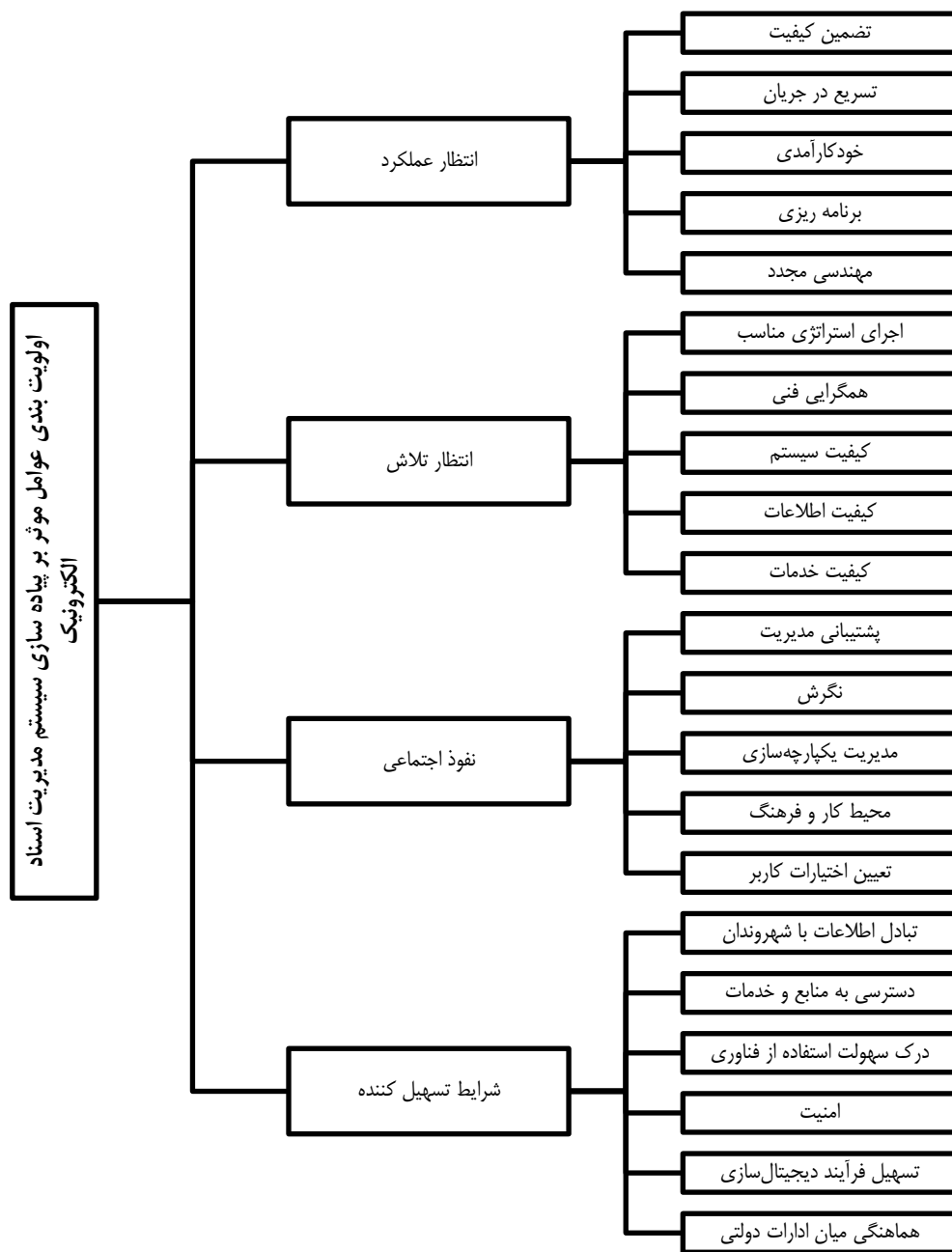
جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد مربوط به اطلاعات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان (بخش اول)

| درصد فراوانی | فراوانی | اطلاعات دموگرافیک | جنسیت |
|--------------|---------|-------------------|-----------|
| ۲۰ | ۲ | زن | جنسیت |
| ۸۰ | ۸ | مرد | |
| ۱۰۰ | ۱۰ | جمع | |
| ۱۰ | ۱ | سال ۳۵-۳۱ | سن |
| ۵۰ | ۵ | سال ۴۰-۳۶ | |
| ۳۰ | ۳ | سال ۴۵-۴۱ | |
| ۱۰ | ۱ | بالای ۴۶ سال | |
| ۱۰۰ | ۱۰ | جمع | تحصیلات |
| ۳۰ | ۳ | کارشناسی | |
| ۷۰ | ۷ | کارشناسی ارشد | |
| ۱۰۰ | ۱۰ | جمع | سابقه کار |
| ۵۰ | ۵ | سال ۱۰-۶ | |
| ۴۰ | ۴ | سال ۱۵-۱۱ | |
| ۱۰ | ۱ | سال ۲۰-۱۶ | |
| ۱۰۰ | ۱۰ | جمع | |

آنالیز داده‌ها با فرایند تحلیل سلسله مراتبی

در این مرحله مسئله تعریف می‌شود و هدف از تصمیم‌گیری به صورت سلسله مراتبی از عوامل و عناصر تشکیل دهنده تصمیم ترسیم می‌شود. فرایند تحلیل سلسله

مراتبی، نیازمند شکستن مسئله تصمیم با چندین شاخص به سلسله مراتبی از سطوح است. بدین منظور از درخت تصمیم استفاده می‌شود که از چند سطح تشکیل شده است: سطح اول شامل هدف کلی از تصمیم‌گیری می‌باشد



شکل ۲. مدل سلسله مراتبی

جدول ۵. خلاصه نتایج اولویت بندی

| رتبه بندی | وزن نهایی | وزن محلی | معیار | رتبه بندی فاکتور | وزن محلی فاکتور | فاکتورها |
|-----------|-----------|----------|-----------------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| زیر معیار | معیار | معیار | | | | |
| ۱ | ۰/۱۰۷ | ۰/۲۸۲ | تضمین کیفیت | ۱ | ۰/۳۸۰ | انتظار عملکرد |
| ۴ | ۰/۰۷۶ | ۰/۲۰۰ | تسریع در جریان اطلاعات | | | |
| ۶ | ۰/۰۶۹ | ۰/۱۸۲ | خودکارآمدی | | | |
| ۲ | ۰/۰۸۶ | ۰/۲۲۷ | برنامه ریزی | | | |
| ۱۱ | ۰/۰۴۱ | ۰/۱۰۹ | مهندسی مجدد | | | |
| ۲۰ | ۰/۰۱۳ | ۰/۱۱۶ | اجرای استراتژی مناسب | ۴ | ۰/۱۲۰ | انتظار تلاش |
| ۲۱ | ۰/۰۱۲ | ۰/۱۰۲ | همگرایی فنی | | | |
| ۱۶ | ۰/۰۳۲ | ۰/۲۷۰ | کیفیت سیستم | | | |
| ۱۸ | ۰/۰۲۸ | ۰/۲۳۹ | کیفیت اطلاعات | | | |
| ۱۵ | ۰/۰۳۲ | ۰/۲۷۳ | کیفیت خدمات | | | |
| ۵ | ۰/۰۷۲ | ۰/۲۵۹ | پشتیبانی مدیریت | ۲ | ۰/۲۸۰ | نفوذ اجتماعی |
| ۳ | ۰/۰۷۷ | ۰/۲۷۵ | نگرش | | | |
| ۷ | ۰/۰۵۴ | ۰/۱۹۳ | مدیریت یکپارچه سازی | | | |
| ۹ | ۰/۰۴۳ | ۰/۱۵۳ | محیط کار و فرهنگ | | | |
| ۱۴ | ۰/۰۳۳ | ۰/۱۲۱ | تعیین اختیارات کاربر | | | |
| ۱۰ | ۰/۰۴۲ | ۰/۱۹۲ | تبادل اطلاعات با شهروندان | ۳ | ۰/۲۲۰ | شرایط تسهیل کننده |
| ۸ | ۰/۰۴۵ | ۰/۲۰۸ | دسترسی به منابع و خدمات | | | |
| ۱۹ | ۰/۰۲۶ | ۰/۱۱۹ | درک سهولت استفاده از فناوری | | | |
| ۱۳ | ۰/۰۳۸ | ۰/۱۷۴ | امنیت | | | |
| ۱۷ | ۰/۰۲۸ | ۰/۱۳۰ | تسهیل فرآیند دیجیتال سازی | | | |
| ۱۲ | ۰/۰۳۹ | ۰/۱۷۷ | هماهنگی میان ادارات دولتی | | | |

محسوب می شود. همچنین در بررسی زیر معیارها از بین ۲۱ معیار انتخاب شده تضمین کیفیت با وزن نهایی ۰/۱۰۷ رتبه اول را کسب نمود. برنامه ریزی با وزن نهایی ۰/۰۸۶ رتبه دوم و نگرش با وزن نهایی ۰/۰۷۷ رتبه سوم را به خود اختصاص داده اند.

همان طور که نتایج جدول ۵ نشان می دهد در رتبه بندی معیارهای اصلی انتظار عملکرد با وزن ۰/۳۸۰ رتبه اول را کسب نمود. سپس نفوذ اجتماعی با وزن ۰/۲۸۰ رتبه دوم، شرایط تسهیل با وزن ۰/۲۲۰ رتبه سوم و انتظار تلاش با وزن ۰/۱۲۰ رتبه چهارم را به خود اختصاص داده است. در نتیجه می توان گفت از بین معیارهای اصلی انتظار عملکرد مهم ترین معیار

در جدول ۶ برای نمونه نتایج حاصل از مقایسات زوجی فاکتورهای اصلی نمایش داده شده است.

جدول ۶. ماتریس مقایسه‌ی زوجی نهایی فاکتورهای اصلی

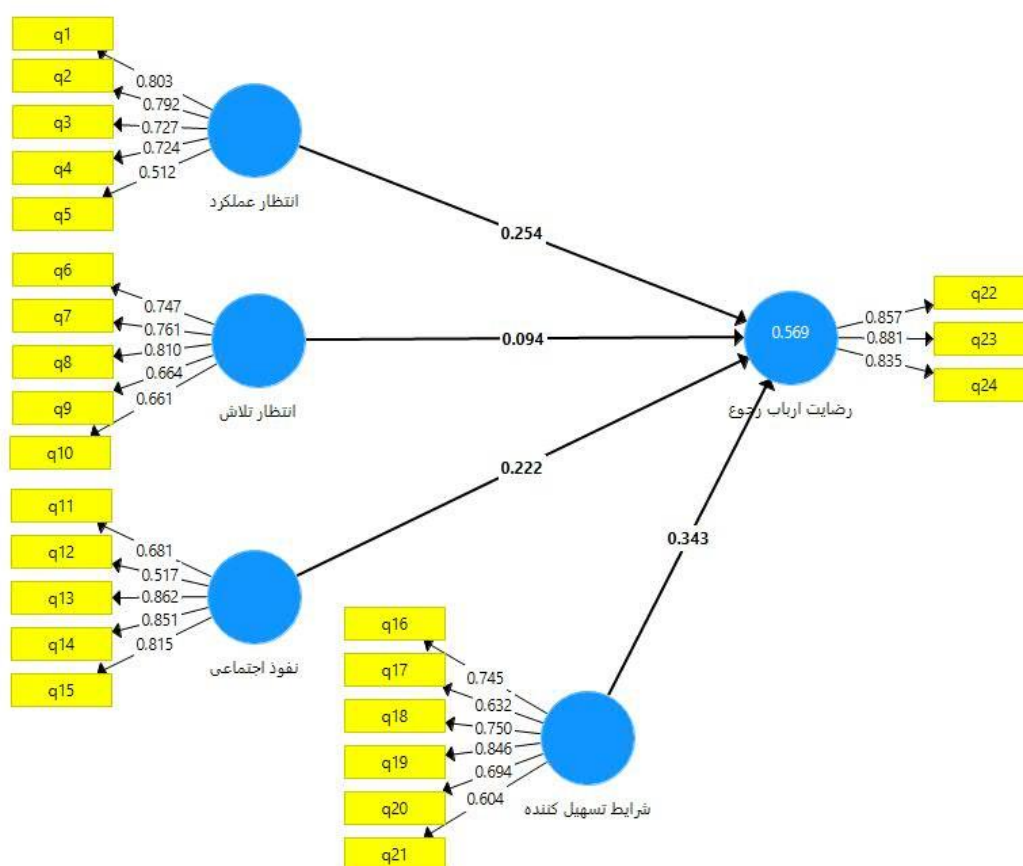
| وزن فاکتور | شرایط تسهیل کننده | نفوذ اجتماعی | انتظار تلاش | انتظار عملکرد | فاکتورهای اصلی |
|------------|-------------------|--------------|-------------|---------------|-------------------|
| ۰/۳۸۰ | ۱/۱۰ | ۲/۳۶ | ۲/۷۴ | | انتظار عملکرد |
| ۰/۱۲۰ | ۲/۱۰ | ۱/۸۹ | | | انتظار تلاش |
| ۰/۲۸۰ | ۲/۳۶ | | | | نفوذ اجتماعی |
| ۰/۲۲۰ | | | | | شرایط تسهیل کننده |

$CR=0.09 < 0.1$ قابل قبول

یافته‌های بخش کمی:

برای تجزیه و تحلیل بخش کمی از مدل مفهومی زیر جهت بررسی استفاده شده است. در این بخش از روش

مدل‌سازی معادلات ساختاری جهت بررسی استفاده شد. نرم‌افزار مورد استفاده در این بخش اسمارت پی‌ال‌اس می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین ضرایب مسیر در نرم افزار پی ال اس

در نرم افزار اسمارت پی ال اس مدل مفهومی پژوهش به دو روش مدل اندازه گیری و مدل در حالت ساختاری مورد بررسی قرار می گیرد. در بررسی مدل در حالت اندازه گیری روایی، پایایی و ضریب مسیر مورد بررسی قرار می گیرد. در این بخش از تابع *PLS-Algorithm* جهت بررسی استفاده گردید. در بررسی مدل در حالت ساختاری آماره t جهت تأیید یا رد فرضیات مورد بررسی قرار می گیرد.

برای بررسی مدل اندازه گیری فرضیات پژوهش، از آزمون های روایی و پایایی استفاده می شود. برای تعیین برازش مدل اندازه گیری، آزمون هایی مانند روایی همگرا^۱ پایایی ترکیبی و آلفای کرون باخ مورد بررسی قرار می گیرد. از نظر رسولی^۲ و همکاران (۲۰۲۲) مقادیر مجاز برای روایی همگرا بالاتر از ۰/۵، آلفای کرون باخ و پایایی ترکیبی باید بالاتر از ۰/۷ به دست آید. در جدول ۵ مقادیر مورد نظر گزارش شده است.

جدول ۷. نتایج برازش مدل اندازه گیری

| متغیر | میانگین واریانس استخراج شده | آلفای کرون باخ | پایایی ترکیبی |
|-------------------|-----------------------------|----------------|---------------|
| انتظار تلاش | ۰/۵۳۴ | ۰/۷۸۱ | ۰/۸۵۱ |
| انتظار عملکرد | ۰/۵۱۸ | ۰/۷۶۰ | ۰/۸۴۰ |
| رضایت ارباب رجوع | ۰/۷۳۶ | ۰/۸۲۰ | ۰/۸۹۳ |
| شرایط تسهیل کننده | ۰/۵۱۳ | ۰/۸۱۰ | ۰/۸۶۲ |
| نفوذ اجتماعی | ۰/۵۷۲ | ۰/۸۰۲ | ۰/۸۶۷ |

انتظار عملکرد بر رضایت ارباب رجوع تأثیر دارد.

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مشخص گردید که در سطح اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای ۰/۰۱ انتظار عملکرد بر رضایت ارباب رجوع تأثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به دست آمده دو سازه برابر با $(p > 0/01)$ و $B=0/254$ می باشد، انتظار عملکرد بر رضایت ارباب رجوع تأثیر مثبتی داشته است. بنابراین این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. انتظار عملکرد به عنوان معیاری می باشد که کاربران سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را به دلیل سودمندی آن ترجیح می دهند، زیرا باعث سرعت بخشیدن به کسب و کار، افزایش بهره وری و به طور کلی در انجام وظایف آنها مفید می باشد و باعث افزایش رضایت می گردد. بنابراین می توان گفت انتظار عملکرد می تواند تأثیر قابل توجهی بر رضایت ارباب رجوع داشته باشد.

انتظار تلاش بر رضایت ارباب رجوع تأثیر دارد.

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به دست آمده و آماره تی دو سازه برابر با $(t=1/205)$ و $B=0/094$ مشخص گردید که انتظار تلاش بر رضایت ارباب رجوع تأثیر معنادار ندارد. بنابراین این فرضیه مورد تأیید قرار نگرفت. از جمله دلایل رد این فرضیه می توان به جامعه آماری اشاره نمود که نتایج داده جمع آوری شده از این نمونه آماری بدین صورت بوده و این

افراد چنین نظری داشته اند که انتظار تلاش بر رضایت آنها تأثیری ندارد. از طرفی دیگر سیستم مورد بررسی سازمان ثبت احوال می باشد و تمام افراد در تمام سطوح با این سیستم سروکار دارند که از نظر سنی و تحصیلی حتی ویژگی شخصیتی ممکن است تفاوت های قابل تأمل باهم داشته باشند به این دلیل ارتباطی برای این فرضیه پیدا نشده است و فرضیه رد شده است. می توان در همین جا توصیه نمود بهتر است در مطالعات بعدی که روی این سازمان صورت می گیرد ویژگی های جمعیت شناختی کنترل شود. انتظار تلاش میزان راحتی ادراک شده برای استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی و درجه سهولت مرتبط به استفاده از این سیستم است. موقعیت ارباب رجوع در فرآیند اطلاعات بر تلاش او به یادگیری و استفاده از سیستم تأثیر زیادی می گذارد. در سازمان ثبت احوال باید اطلاعات کافی به خدماتی که از طریق این سیستم ارائه می شود در اختیار ارباب رجوع قرار دهند و به آنها اطمینان دهند مسئولیت حفظ کیفیت اطلاعات را بر عهده دارند و در صورت هرگونه مشکل از طریق سیستم پاسخ داده می شود. زیرا این سیستم باعث می شود تا به آنها اجازه دهد تا اسناد مورد نظر را به سرعت پیدا کنند و بهتر است از این سیستم برای درخواست ها اقدام کنند. در واقع می توان گفت هرچه انتظار تلاش بیشتر باشد، رضایت ارباب رجوع کمتر می شود.

² rasouli¹ Convergent validity

تسهیل کننده بر رضایت ارباب رجوع تأثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به دست آمده دو سازه برابر با $(p > 0/01)$ و $(B=0/343)$ می باشد، شرایط تسهیل کننده بر رضایت ارباب رجوع تأثیر مثبتی داشته است. بنابراین این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. شرایط تسهیل شامل مجموعه‌ای از تمام امکانات و ابتکارات سازمان می باشد که بر ایجاد یک محیط مساعد برای تسهیل و پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی و استفاده از این سیستم در فرآیندهای کاری روزمره در سازمان هست. برای اینکه از این سیستم استفاده شود نیاز به پشتیبانی می باشد که در صورت مواجه با مشکل به رفع آن کمک شود. بر اساس نتایج می توان بیان کرد که ارباب رجوع معتقد است که در دسترس بودن زیرساخت فناوری اطلاعات، پشتیبانی فنی، سیاست سازمانی و رهبری برای حمایت و استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی باید وجود داشته. دسترسی ارباب رجوع به سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی بر اساس تکنولوژی های موجود بسیار مهم می باشد و وجود منابع کافی استفاده از این سیستم جدید را آسان تر می کند.

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مشخص گردید که در سطح اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای ۰.۰۱ نفوذ اجتماعی بر رضایت ارباب رجوع تأثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به دست آمده دو سازه برابر با $(p > 0/01)$ و $(B=0/222)$ می باشد، نفوذ اجتماعی بر رضایت ارباب رجوع تأثیر مثبتی داشته است. بنابراین این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. نفوذ اجتماعی منعکس کننده تأثیر عوامل تأثیرگذار بر رفتار کاربران می باشد. با توجه به اینکه در این پژوهش سازمان ثبت احوال هرمزگان مورد بررسی قرار گرفت عوامل تأثیرگذار بر این سازمان می تواند سایر سازمان های دولتی و خصوصی باشد که بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی تأثیرگذار می باشد. معیار نفوذ اجتماعی می تواند تأثیر زیادی بر قصد استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی داشته باشد و باعث افزایش رضایت ارباب رجوع نیز شود. شرایط تسهیل کننده بر رضایت ارباب رجوع تأثیر دارد.

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مشخص گردید که در سطح اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای ۰.۰۱ شرایط

جدول ۸. نتایج فرضیات

| نتیجه | آماره تی | ضریب مسیر | مسیر |
|-------|----------|-----------|--------------------------------------|
| تأیید | ۳/۶۵۶ | ۰/۲۵۴ | انتظار عملکرد - رضایت ارباب رجوع |
| رد | ۱/۲۰۵ | ۰/۰۹۴ | انتظار تلاش - رضایت ارباب رجوع |
| تأیید | ۳/۵۴۸ | ۰/۲۲۲ | نفوذ اجتماعی - رضایت ارباب رجوع |
| تأیید | ۵/۳۶۱ | ۰/۳۴۳ | شرایط تسهیل کننده - رضایت ارباب رجوع |

می دهد که انتظار عملکرد و نفوذ اجتماعی مهم ترین عاملی هستند که بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در بین کارکنان تأثیر می گذارند.

نتایج این مطالعه نشان داد که کاربران سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در کار خود عملکرد بالایی داشتند. بنابراین کارکنان و ارباب رجوع نیز اظهار داشتند که فکر می کنند سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی کاره ای آن ها را تسهیل می کند و به تلاش کمتری برای انجام درخواست ها و فعالیت های روزمره می باشد.

در بررسی پژوهش پیشین نتایج نشان داد مهم ترین عامل تعیین کننده انتظار عملکرد می باشد، در پژوهش های کیم و همکاران (۲۰۱۶) موسوو و همکاران (۲۰۱۶) و شریفیان و

بحث و نتیجه گیری

در این مطالعه به اولویت بندی عوامل مؤثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی و تأثیر آن بر رضایت ارباب رجوع پرداخته شد. عوامل مؤثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی با مرور ادبیات شناسایی گردید و اهمیت نسبی آن ها با اولویت بندی هریک از آن ها از طریق روش فرآیند سلسله مراتبی تعیین شد. روش فرآیند سلسله مراتبی یک ابزار تصمیم گیری می باشد که اهمیت این عوامل را از طریق مقایسه زوجی می سنجد. بر اساس نتایج به دست آمده ۲۱ عامل در چهار متغیر اصلی یعنی انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل کننده دسته بندی شده اند. یافته های این مطالعه نشان

همکاران^۱ (۲۰۱۴) نیز پشتیبانی شده است و آن‌ها نیز این معیار را به عنوان مهم‌ترین عامل تعیین کننده عنوان نمودند. به طور کلی می‌توان گفت کارکنان و ارباب رجوع‌ها بر این باورند که اگر از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک استفاده شود، می‌توانند کارآمدتر باشند و سیستم مدیریت اسناد الکترونیک جایگاه مهمی برای تکمیل سریع کار آن‌ها دارد. با توجه به اینکه فرآیند ارسال مدارک در سازمان ثبت احوال بسیار زیاد است، بنابراین این سازمان برای انجام وظایف خود به سیستم مدیریت اسناد الکترونیک نیاز دارد. همچنین نتایج نشان یکی دیگر از عامل تأثیرگذار نفوذ اجتماعی می‌باشد که بر استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک تأثیر زیادی می‌تواند داشته باشد. در مطالعاتی همچون سلوم و همکاران (۲۰۱۹)، سوماک و سورگو^۲ (۲۰۱۶) و توسونتا^۳ و همکاران (۲۰۱۵) تأثیر این عامل مورد تأیید قرار گرفت.

درواقع می‌توان گفت نفوذ اجتماعی باعث می‌شود تا تمایل کارکنان و ارباب رجوع‌های سازمان ثبت احوال نسبت به استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک که توسط مدیران پیشنهاد می‌شود، بیشتر شود. تشویق مدیران ارشد به استفاده از این سیستم برای اطمینان از پذیرش بیشتر سیستم مدیریت اسناد الکترونیک توسط کارکنان ضروری می‌باشد. کارکنان و مدیرانی که از سیستم استفاده خواهند کرد باید از مزایا، راحتی و صرفه-جویی در سیستم آگاهی داشته باشند. در این راستا پشتیبانی لازم از مدیران، اطلاع رسانی به کاربران سیستم از تمامی فرآیندها با شبکه ارتباطی که کل سازمان را پوشش می‌دهد و ارائه آموزش‌های لازم برای پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیک کمک می‌کند.

برخلاف مطالعات قبلی چن و هوانگ^۴ (۲۰۱۹) مشخص شده است که عامل انتظار تلاش تأثیر معناداری ندارد. در مطالعاتی همچون ایسایاس و همکاران^۵ (۲۰۱۷) و ورکیجیکا^۶ (۲۰۱۸) نتایج وجود دارد که از یافته‌های این پژوهش حمایت می‌کند. این نتیجه ممکن است به دلیل مشخصات و شرایط استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک باشد. می‌توان گفت که دلیل **✓ بر اساس فرضیه اول (انتظار عملکرد بر رضایت ارباب رجوع تأثیر دارد) که تأیید شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:**

- پیشنهاد می‌شود تا عوامل انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل کننده به عنوان عوامل مهم در استفاده

عدم تمایل کاربران به استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک به دلیل سخت بودن استفاده از سیستم اسناد الکترونیک است. این می‌تواند باعث شود کاربران در استفاده از سیستم با مشکل مواجه شوند. یک رابط کاربری ساده و آسان برای غلبه بر مشکلات می‌تواند در اختیار کاربران قرار گیرد. تعداد تراکنش‌های مورد نیاز برای به دست آوردن اطلاعات لازم را می‌توان کاهش داد. علاوه بر این یکی از عوامل اصلی موفقیت یک سیستم، سهولت استفاده از آن سیستم است. بنابراین پذیرش سیستم اسناد الکترونیک توسط کارکنان و ارباب رجوع منوط به استفاده آسان و بی‌دردسر از این سیستم است.

سیستم مدیریت اسناد الکترونیک یکی از سیستم‌های مدیریت اطلاعات سازمان ثبت احوال می‌باشد که توسط اداره ثبت احوال هرمزگان توسعه یافته است تا اطمینان حاصل شود که تمام فرآیندهای ثبت احوال از طریق یک برنامه واحد انجام می‌شود. بنابراین سیستم مدیریت اسناد الکترونیک که مدیریت اسناد ایمن و قابل اعتماد را با سیستم بایگانی منسجم می‌کند، برای نیازهای مؤسسات مناسب است که در بین سازمانی دولتی و خصوصی نیز محبوبیتی زیاد پیدا کرده است و هر روز که می‌گذرد به سرعت رشد می‌کند. با ادغام این سیستم در تمامی بخش‌ها، کارکنان باید خود را با فناوری جدید وفق دهند. تعیین عوامل موثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب رجوع از این سیستم گسترده در سازمان بسیار مهم است. مدیران و کارکنانی که با این سیستم کار می‌کنند می‌توانند بر اساس پاسخ‌های دریافتی اقدامات تکمیلی برای بهبود سیستم انجام دهند. بنابراین بهره‌وری افرادی که از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک استفاده می‌کنند به میزان قابل توجهی افزایش می‌یابد. بخصوص زمانی که ادبیات مورد بررسی قرار گرفت، نتایج نشان داد که مطالعات کمی وجود دارد که به موضوع سیستم اسناد الکترونیک پرداخته شده باشد. در این راستا به نظر می‌رسد که این مطالعه پیشگام باشد و خلأ مهمی را پر کند.

از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک که در این مطالعه در نظر گرفته شده در سازمان نیز مدنظر قرار گیرد و با بهبود این عوامل انتظار می‌رود کارکنان و ارباب رجوع در آینده از سیستم به طور مؤثرتر و کارآمدتر استفاده کنند.

4. Chen & Hwang

5. Isaiaş et al

6. Verkijika

1. Sharifian et al

2. Šumak & Šorgo

3. Tosuntaş et al

بنابراین پیشنهاد می‌شود تا مدیران در زمینه سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی برخورد جانب‌دارانه‌ای نداشته باشند و با اتخاذ سیستم و با فراهم آوردن شرایط لازم برای استفاده از سیستم اقدام کنند.

- هزینه‌ها همواره توجه مشتریان را به خود جلب می‌کند و منجر به شایعات اجتماعی و یا توصیه‌هایی می‌شود که ممکن است بر استفاده از سیستم تأثیر بگذارد. به‌طور کلی مشتریان می‌خواهند بازخورد خدمات سطح بالاتری داشته درحالی‌که هزینه‌های کمتری را متحمل می‌شوند. بنابراین استراتژی تمایز استفاده از خدمات الکترونیکی زمانی مناسب‌تر می‌شود که نظرات مشتریان حداکثر امتیازات را داشته باشد و کمترین هزینه را نیز متحمل شوند. درک رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری می‌تواند به مدیران اجازه دهد تا کیفیت خدمات را افزایش دهند. بنابراین پیشنهاد می‌شود این مصالح بیشتر مدنظر قرار گیرد.

✓ بر اساس فرضیه چهارم (شرایط تسهیل‌کننده بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.) که تأیید شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:

- پشتیبانی مدیر ارشد در استفاده از سیستم اسناد الکترونیکی به ارباب‌رجوع این امکان را می‌دهد که سریع‌تر سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را تطبیق داده و بپذیرند. بنابراین پیشنهاد می‌شود تا با پشتیبانی دریافتی از مدیریت، فرآیند انطباق کاربران با سیستم و انتظاراتی که کارکنان از عملکرد این سیستم در سازمان دارند تسریع شود.

- پیشنهاد می‌شود تا مسئولان سازمان ثبت‌احوال جهت پرورش خلاقیت و تسهیل یادگیری امکاناتی را برای یادگیری سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی برای کارکنان فراهم کنند، پیشنهاد می‌شود برای یادگیری بیشتر، مسئولان در سازمان دوره‌های ضمن خدمت را برای کارکنان و دوره‌های آموزشی آنلاین برای مشتریان برای کار با سیستم برگزار کنند و از افراد متخصص به‌عنوان مدرس دوره در زمینه فناوری آموزشی استفاده کنند.

در نهایت موضوعات زیر به محققانی که علاقه‌مند به پژوهش‌های بیشتر در این زمینه می‌باشند پیشنهاد می‌گردد:

- بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی بر اساس نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از نظریه فناوری

- ارائه چارچوبی برای فرایند اجرای سیستم‌های مدیریت اسناد الکترونیکی در بخش دولتی

- در ابتدا انتظارات از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در ذهن ارباب‌رجوع شکل می‌گیرد، سپس آن‌ها میزان سودمندی ادراک شده و یا عملکرد این سیستم با میزان انتظارات خود مقایسه می‌کنند و برای استفاده تصمیم‌گیری می‌کنند، لذا انتظار عملکرد از عوامل مؤثر بر موفقیت یک سیستم و تصمیم‌گیری کاربران برای ادامه استفاده محسوب می‌شود. اگر یک سیستم نتواند رضایت کاربران را فراهم کند، حتی اگر با موفقیت نسبی مواجه باشد، در ادامه کاربران تمایلی به کار کردن با آن نداشته باشند این سیستم بدون استفاده باقی می‌ماند. بنابراین پیشنهاد می‌شود تا سازمان ثبت‌احوال، تجربیات و نظرات ارباب‌رجوع‌ها که درباره این سیستم ثبت نموده‌اند را نشان دهند و در نتیجه این نوع رفتارها می‌تواند رضایت و ادامه استفاده از این سیستم را برای ثبت درخواست الکترونیکی در پی داشته باشد.

✓ بر اساس فرضیه دوم (انتظار تلاش بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.) که رد شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:

- به‌منظور افزایش تأثیر امید به تلاش بر استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توصیه می‌شود که مدیران یک رابط کاربری آسان و کم تلاش را برای استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی ایجاد کنند. علاوه بر این می‌توانند مهارت‌های استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را در بین کارکنان و ارباب‌رجوع توسعه دهند و بدون هیچ تلاشی استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را یاد بگیرند.

- انتظار تلاش در ارباب‌رجوع‌هایی که دارای تخصص هستند بیشتر پیش‌بینی کننده رضایت در استفاده از این سیستم می‌تواند باشد. با توجه به اینکه افرادی با سطح تحصیلات و تخصص‌های مختلف به سازمان ثبت‌احوال مراجعه می‌کنند، لذا پیشنهاد می‌شود در صورتی که افراد با سطح سواد پایین بودند و یا آشنایی زیادی با رایانه و یا سیستم‌های الکترونیکی ندارند، برای ثبت درخواست‌ها از کارکنان استفاده شود و یا مکان‌هایی را مشخص کنند که این افراد برای ثبت درخواست

✓ بر اساس فرضیه سوم (نفوذ اجتماعی بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.) که تأیید شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:

- عامل نفوذ اجتماعی به استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توسط مدیران ارشد افزایش یابد. این مهم است که کارکنان تا چه حد در سازمان ثبت جوال از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی استفاده می‌کنند و آن را پذیرفته‌اند. علاوه بر این، کارکنان برای پذیرش سیستم نیاز به حمایت مدیران دارند.

– تأثیر فرایند تحول دیجیتال در انتخاب و پیاده سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک

– توسعه مدل سیستم مدیریت اسناد الکترونیک هوشمند بر اساس روش های یادگیری ماشینی

Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) factors on the online learning behavioral intention of college students. Asia Pacific Journal of Education, 39(1), 79-95.

Isaias, P., Reis, F., Coutinho, C., & Lencastre, J. A. (2017). *Empathic technologies for distance/mobile learning: An empirical research based on the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). Interactive Technology and Smart Education, 14(2), 159-180.*

Karlos, A. N., & Nengomasha, C. T. (2018). *Change management: A critical factor for successful implementation of an electronic document and records management system (EDRMS): A Namibian case study. Journal for Studies in Humanities and Social Sciences, 085-105 .*

Kassab, M. K. I., Abu-Naser, S. S., & Al Shobaki, M. J. (2019). *The role of policies and procedures for the electronic document management system in the success of the electronic document management system in the Palestinian Pension Agency. International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR), 3(1).*

Khishvand, A, Mohammad Ismail, S, Bab Al-Hawaeji, F, Noushin Fard, F. (2015). *Identification and prioritization of integration barriers in electronic document management systems, national studies, and information organization librarianship, volume 27, number 4, 30-47. (Persian)*

Lojonon, B. G., & Alfred, R. (2021). *Factors Affecting Government Employees' Acceptance of EDMS: A*

References

Ab Aziz, A., Yusof, Z. M., & Mokhtar, U. A. (2019). *Electronic Document and Records Management System (EDRMS) Adoption in Public Sector–Instrument's Content Validation Using Content Validation Ratio (CVR). Paper presented at the Journal of Physics: Conference Series .*

Abidin, S. S. Z., & Husin, M. H. (2018). *Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. Applied Computing and Informatics .*

Alshibly, H., Chiong, R., & Bao, Y. (2016). *Investigating the critical success factors for implementing electronic document management systems in governments: evidence from Jordan. Information Systems Management, 33(4), 287-301.*

Ambira, C. M., Kemoni, H. N., & Ngulube, P. (2019). *A framework for electronic records management in support of e-government in Kenya. Records Management Journal .*

Artamonov, A., Ionkina, K., Tretyakov, E., & Timofeev, A. (2018). *Electronic document processing operating map development for the implementation of the data management system in a scientific organization. Procedia computer science, 145, 248-253.*

Balogun, N. A., Raheem, L. A., Abdulrahman, M. D., & Balogun, U. O. (2019). *Adaptability of electronic document management system in Ilorin businesses. Nigerian Journal of Technology, 38(3), 707-715.*

Chen, P.-Y., & Hwang, G.-J. (2019). *An empirical examination of the effect of self-regulation and the Unified*

- Rosa, A., Pustokhina, I., Lydia, E., Shankar, K., & Huda, M. (2019). Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing documents. *Journal of Critical Reviews*, 6(5), 85-90 .
- Saadabadi, A. A., Sheikh Shuai, H., Rahimi Rad, Z. (2021) Investigating factors affecting the adoption of electronic document management system in Iran Gas Company, *Information Management Sciences, and Techniques Quarterly*, Volume 8, Number 5. (Persian)
- Sharifian, R., Askarian, F., Nematollahi, M., & Farhadi, P. (2014). Factors influencing nurses' acceptance of hospital information systems in Iran: application of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Health Information Management Journal*, 43(3), 23-28.
- Šumak, B., & Šorgo, A. (2016). The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: Differences in UTAUT determinants between pre- and post-adopters. *Computers in human behavior*, 64, 602-620.
- Tagbator, D. P., Adzido, R. Y. N., & Agbanu, P. G. (2015). Analysis of records management and organizational performance. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 5(2), 1-16.
- Tosuntaş, Ş. B., Karadağ, E., & Orhan, S. (2015). The factors affecting acceptance and use of interactive whiteboard within the scope of FATIH project: A structural equation model based on the Unified Theory of acceptance and use of technology. *Computers & Education*, 81, 169-178.
- Verkijika, S. F. (2018). Factors influencing the adoption of mobile commerce applications in Cameroon. *Telematics and Informatics*, 35(6), 1665-1674.
- Systematic Review. *Computational Science and Technology*, 339-354.
- Mosweu, O., Bwalya, K. J., & Mutshewa, A. (2017). A probe into the factors for adoption and usage of electronic document and records management systems in the Botswana context. *Information Development*, 33(1), 97-110.
- Mukred, M., Yusof, Z. M., Alotaibi, F. M., Asma'Mokhtar, U., & Fauzi, F. (2019). The key factors in adopting an electronic records management system (ERMS) in the educational sector: a UTAUT-based framework. *IEEE Access*, 7, 35963-35980.
- Moradgholi, F., Zainali, M., Molashahi, I., Ramroudi, M. (2019). Information management and security in the electronic document system, the 5th International Conference on Mechanics, Construction, Industries, and Civil Engineering. (Persian)
- Nengomasha, C. T., & Chikomba, A. (2018). Status of EDRMS implementation in the public sector in Namibia and Zimbabwe. *Records Management Journal*.
- Radzi, M., Yatin, S., Fadzil, N., & Aziz, S. (2018). Document preparation for electronic document management system. *Int J Acad Res Business Soc Sci*, 8(9), 179-190 .
- Radzi, M., Yatin, S., Fadzil, N., & Aziz, S. (2018). Document preparation for electronic document management system. *Int J Acad Res Business Soc Sci*, 8(9), 179-190.
- Rahmani, Maryam; Maleki Sharif, Bitā (2017) Documenting, Aha Publications, Tehran. (Persian)
- Rasouli, N., Rasoolimanesh, S. M., Rahmani, A. K., Momayez, A., & Torabi, M. A. (2022). Effects of customer forgiveness on brand betrayal and brand hate in restaurant service failures: does apology letter matter? *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-26.

