

Evaluating the Factors Influencing the Acceptance of Electronic Health-Services among Social Security Insurance Staff

Batool Motallebzadeh ¹, Hamid Reza Peikari ^{1, *}, Mehrdad Sadeghi ¹

¹ Department of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

* **Corresponding Author:** Hamid Reza Peikari, Assistant Professor, Department of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran, Tel: 0989131043868, E-mail: omid726@yahoo.com

Received: 2018/11/12

Accepted: 2019/01/1

Online published: 2019/01/1

Abstract

Introduction: Nowadays, although many health care organizations use electronic health-services, it seems that these services are not accepted to the extent of which were expected by the staff. So the present study evaluated the impact of factors influencing the acceptance of electronic health-services in the social security insurance using Technology Acceptance Model.

Materials and Methods: This study was correlational-descriptive. The population was all health care staff of social insurance organization in Isfahan/Iran. The data collecting tools were involved of 5 verified questionnaires. Using Cochran's sample size formula; 234 people were enrolled in this study. Finally, data analyzed using structural equations modeling technique, in Smart PLS software.

Results: There were significant relationships between system factors and perceived usefulness, system factors and perceived ease of use, perceived ease of use and perceived usefulness, perceived usefulness and attitude toward using, perceived ease of use and attitude toward using, perceived usefulness and behavioral intention to use, attitude toward using and behavioral intention to use.

Conclusion: It seems to be crucial to evaluate the factors influencing the acceptance of electronic health-services based on standard models such as Information Technology Acceptance, to have a better utilization of these services.

Keywords: Acceptance, E-Services, Technology Acceptance Model, Social Security Insurance.

©2018 Deputy of Research and Technology of Baqiyatallah Hospital

ارزیابی تأثیر عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک سلامت از دیدگاه کارکنان بیمه تأمین اجتماعی

بتول مطلب زاده^۱، حمیدرضا پیکری^{۱*}، مهرداد صادقی^۱

^۱ گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

* نویسنده مسئول: حمیدرضا پیکری، استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)،

اصفهان، ایران. تلفن: ۰۹۸۹۱۳۱۰۴۳۸۶۸ ایمیل: omid726@yahoo.com

انتشار آنلاین: ۱۳۹۷/۱۰/۱۱

پذیرش: ۱۳۹۷/۱۰/۱۱

دریافت: ۱۳۹۷/۸/۲۱

چکیده

مقدمه: امروزه علی رقم اینکه بسیاری از سازمان‌های درمانی از خدمات الکترونیک در خدمت‌رسانی به مشتریان بهره می‌برند، اما احساس می‌شود این خدمات چندان که مورد انتظار بوده، توسط کارمندان مورد پذیرش واقع نشده است؛ بنابراین پژوهش حاضر بر آن است تا به ارزیابی تأثیر عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک سلامت با استفاده از مدل پذیرش فناوری بپردازد.

مواد و روش‌ها: این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری آن را کلیه کارکنان بخش درمانی بیمه تأمین اجتماعی استان اصفهان در سال ۱۳۹۶ تشکیل داد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات ۵ پرسشنامه بومی‌سازی شده بود. با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران و به روش نمونه‌گیری در دسترس، تعداد ۲۳۴ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. در نهایت، با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری در نرم‌افزار Smart PLS داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: بین متغیرهای عوامل سیستمی با سودمندی ادراک‌شده، عوامل سیستمی با سادگی ادراک‌شده، سادگی ادراک‌شده با سودمندی ادراک‌شده، سودمندی ادراک‌شده با نگرش نسبت به کاربرد، سودمندی ادراک‌شده با نگرش نسبت به کاربرد، سودمندی ادراک‌شده با تصمیم رفتاری برای استفاده، نگرش نسبت به کاربرد با تصمیم رفتاری برای استفاده رابطه معنادار وجود داشت.

نتیجه‌گیری: ارزیابی عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک سلامت بر اساس مدل‌های استاندارد همچون پذیرش فناوری اطلاعات به‌منظور استفاده بهتر از خدمات الکترونیک توسط کاربران، ضروری به نظر می‌رسد.

کلمات کلیدی: پذیرش، خدمات الکترونیک سلامت، مدل پذیرش فناوری، بیمه تأمین اجتماعی.

تمامی حقوق نشر برای معاونت پژوهش بیمارستان بقیه الله محفوظ است.

مقدمه

امروزه سازمان‌های مدرن ارائه‌دهنده خدمات درمانی فناوری و نظام‌های اطلاعاتی را ابزاری برای عرضه خدمات مناسب‌تر و مؤثرتر به شهروندان قرار داده‌اند؛ اما چنانچه خدمات الکترونیک از طرف کارمندان سازمان‌ها مورد پذیرش و استفاده قرار نگیرد. اهداف خدمات الکترونیک نیز محقق نخواهد شد؛ بنابراین یک مقوله مهم در زمینه‌ی به‌کارگیری خدمات الکترونیک، پذیرش این امر از سوی کارمندان سازمان‌های به‌کارگیرنده آن می‌باشد [۱]. خدمات الکترونیکی شامل فعالیت‌های درون و برون‌سازمانی است که پشتیبان مبادلات هستند. این حوزه تمام فعالیت‌های سازمانی مبتنی بر ارتباطات الکترونیکی را شامل می‌شود که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم از فعالیت‌های سازمانی پشتیبانی می‌کنند [۲].

با وجود اینکه خدمات الکترونیکی دسترسی آسان کاربران به امکانات سازمانی و انجام فعالیت‌ها را فراهم می‌آورد و از این طریق اعتماد مراجعان را -که بزرگ‌ترین سرمایه سازمان‌ها است- ممکن می‌سازد [۳]، ولی محبوبیت فراوان خدمات الکترونیک بین کاربران سازمان‌های حوزه درمان بسیار کم گزارش شده است و درصد کمی از اهداف خدمات الکترونیکی در سازمان‌ها محقق شده‌اند [۴]. با اندکی تأمل در سازمان‌های ایرانی که امروزه به ارائه خدمات الکترونیکی در سطح کشور مبادرت می‌ورزند، می‌توان دریافت که پذیرش خدمات الکترونیک توسط کارکنان سازمان با موانعی روبرو است و آن‌گونه که باید جای خود را در این سازمان‌ها باز نکرده است و تاکنون نتوانسته است نقش کلیدی خود را به‌طور کامل ایفا کند [۱]. در این راستا یکی از سازمان‌هایی که بیشترین تماس را با اقشار مختلف جامعه دارد بخش بیمه درمانی بیمه تأمین اجتماعی است. از آنجاکه پذیرش و کاربست فناوری اطلاعات و خدمات الکترونیکی در تأمین اجتماعی منجر به بهبود و اصلاح فرآیندها و تعاملات درون و برون‌سازمانی، ارائه خدمات بهتر به کارکنان سازمان و بیماران می‌گردد، لذا با طراحی و مهندسی مجدد نظام مدیریت خدمات الکترونیک از جمله مهم‌ترین نتایج حاصل از پذیرش فناوری اطلاعات می‌باشد. تغییرات سازمانی مبتنی بر تکنولوژی که اخیراً در این سازمان به وقوع پیوسته است تأثیرات عمیقی بر چگونگی اجرای مأموریت‌های این سازمان گذارده است. همچنین سیاست‌های دولت مبنی بر ایجاد دولت الکترونیک این سازمان همگام با سایر نهادهای دولتی پذیرش خدمات الکترونیکی باهدف ارتقا هر چه بیشتر سطح خدمات به جامعه را در رأس فعالیت‌های خود قرار داده است. به‌علاوه رویکرد جدید مدیریت ارشد این سازمان مبنی بر جمع‌آوری دفترچه‌های خدمات درمانی و ارائه خدمات درمانی با استفاده از کارت‌های الکترونیک، این سازمان را بیش‌ازپیش مستعد تغییرات زیربنایی جهت استفاده و ارائه خدمات الکترونیک به بیمه‌شدگان تحت پوشش خود و همچنین همکاری الکترونیک با سازمان‌های طرف قرارداد (مانند مراکز درمانی) قرار داده است. لذا ارزیابی عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک در این سازمان از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. از این‌رو نتایج پژوهش حاضر می‌تواند در احصا مشکلات فراروی این سازمان در حوزه پذیرش و کاربست خدمات الکترونیک و ارائه خدمات الکترونیکی مطلوب‌تر در این سازمان مفید واقع گردد و سیاست‌گذاران و مدیران این سازمان می‌توانند تصویری از عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک توسط کارکنان سازمان به دست آورند. این مطالعه همچنین می‌تواند اطلاعات مفیدی را برای مهندسان و طراحان سیستم‌های الکترونیکی سازمان فراهم آورد تا یافته‌ها را در طراحی سیستم‌های خود اعمال نمایند.

به‌طور کلی پذیرش خدمات الکترونیکی، یکی از عناوین اصلی تحقیقات مرتبط با سیستم‌های اطلاعاتی در دهه‌های اخیر بوده است. در این میان مدل پذیرش فناوری اطلاعات (Technology Acceptance Model- TAM)، یکی از شاخص‌ترین مدل‌های مورد استفاده در این حوزه به شمار می‌آید که در پژوهش‌های بسیاری مورد استفاده قرار گرفته است. مدل TAM به دلیل مقرون‌به‌صرفه بودن و تناسب مطلوب، برای حوزه‌های پژوهشی متنوع با افراد عادی مدل مناسبی برای سنجش پذیرش فناوری در اکثر سازمان‌ها می‌باشد [۵]. این مدل می‌کوشد تا از طریق متغیرهای اصلی خود یعنی سودمندی درک شده، ساده بودن استفاده درک شده و نگرش که مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده تمایل رفتاری در کاربرد فناوری اطلاعات هستند، ابزاری ارزشمند برای پیش‌بینی تمایل کاربری سیستم فناوری اطلاعات به دست دهد [۶]. با عنایت به موارد فوق‌الذکر، هدف پژوهش حاضر ارزیابی تأثیر عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک در بیمه درمانی بیمه تأمین اجتماعی استان اصفهان با استفاده از مدل پذیرش فناوری اطلاعات می‌باشد.

روش کار

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارمندان بخش بیمه درمانی بیمه تأمین اجتماعی استان اصفهان به تعداد ۶۰۰ نفر تشکیل داده است. بر اساس فرمول حجم نمونه کوکران (۲۳۴) نفر به‌عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شدند. از آنجاکه در مراجعه به سازمان همه کارکنان در اتاق‌های خود حاضر نبودند و برخی به دلیل مأموریت یا بازرسی در دسترس نبودند، جمع‌آوری تصادفی داده‌ها میسر نبود؛ بنابراین روش نمونه‌گیری در این پژوهش، نمونه‌گیری در دسترس می‌باشد. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات ۵ پرسشنامه بومی‌سازی شده شامل عوامل سیستمی (۳ سؤال)، سادگی ادراک شده (۴ سؤال)، سودمندی ادراک شده (۴ سؤال)، نگرش نسبت به کاربرد (۴ سؤال)، تصمیم رفتاری برای استفاده (۴ سؤال) از Ifenido [۷] می‌باشد که توسط پژوهشگر در طیف لیکرت (۱- کاملاً مخالفم تا ۵- کاملاً موافقم) تنظیم شد. محدوده امتیازات برای هر یک از پرسشنامه‌های متغیرهای سادگی ادراک شده، سودمندی ادراک شده، نگرش نسبت به کاربرد و تصمیم رفتاری برای استفاده بین ۴ تا ۲۰ و برای عوامل سیستمی بین ۳ تا ۱۵ شد. به‌علاوه ۵ سؤال جمعیت‌شناختی پژوهش شامل، جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت نیز در پرسشنامه گنجانده شد.

روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات ۵ نفر از اساتید مدیریت و روایی صوری پرسشنامه توسط ۱۰ نفر از اعضای جامعه آماری و روایی سازه پرسشنامه توسط تحلیل عامل تأییدی آزموده شد.

یافته‌ها

تحلیل فراوانی داده‌های جمعیت‌شناختی نشان داد پاسخ‌دهندگان مرد با ۷۴/۸ درصد اغلب افراد جامعه آماری را تشکیل داده‌اند. به‌علاوه، افراد دارای سن ۳۶-۴۰ سال با ۳۷ درصد بیشترین تعداد و بین ۴۶-۵۰ سال کمترین تعداد (۵/۹ درصد) از جامعه آماری را تشکیل داده‌اند. از طرفی، افراد دارای تحصیلات لیسانس (۵۰ درصد) بیشترین و دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر (۵/۹ درصد) کمترین تعداد از جامعه آماری را تشکیل داده‌اند. به‌علاوه، افراد با سابقه خدمت ۱۰-۲۰ سال (۵۹/۷ درصد) بیشترین و افراد دارای

حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها می‌باشد. همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است مقدار جذر AVE برای هر سازه بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌های موجود در مدل است؛ بنابراین روایی واگرایی مدل تأیید می‌شود.

نتایج پایایی نیز نشان داد آلفای کرونباخ برای همه متغیرها بی از ۰/۷ و ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۴ شد. پس پرسشنامه دارای روایی و پایایی کافی می‌باشد. پس از تأیید روایی و پایایی، به منظور تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS و برای آزمون مدل مفهومی از روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد.

خدمت بیش از ۲۰ سال (۸/۸ درصد) کمترین افراد جامعه آماری را تشکیل داده‌اند.

در فرایند سنجش روایی سازه با استفاده از تحلیل عامل تأییدی، شاخص متوسط واریانس استخراج شده (Average Variance Extracted- AVE) نشان داد که هر بعد مدل دارای مقدار بیشتر از ۰/۵ می‌باشد درحالی‌که پایایی مرکب بیش از ۰/۷۰ می‌باشد (جدول ۱). به علاوه چنانکه در تصویر ۱ نشان داده شده، تمام ضرایب مسیر گویه‌ها به متغیرها بیش از ۰/۶۰ می‌باشد. پس روایی همگرایی مدل تأیید می‌شود.

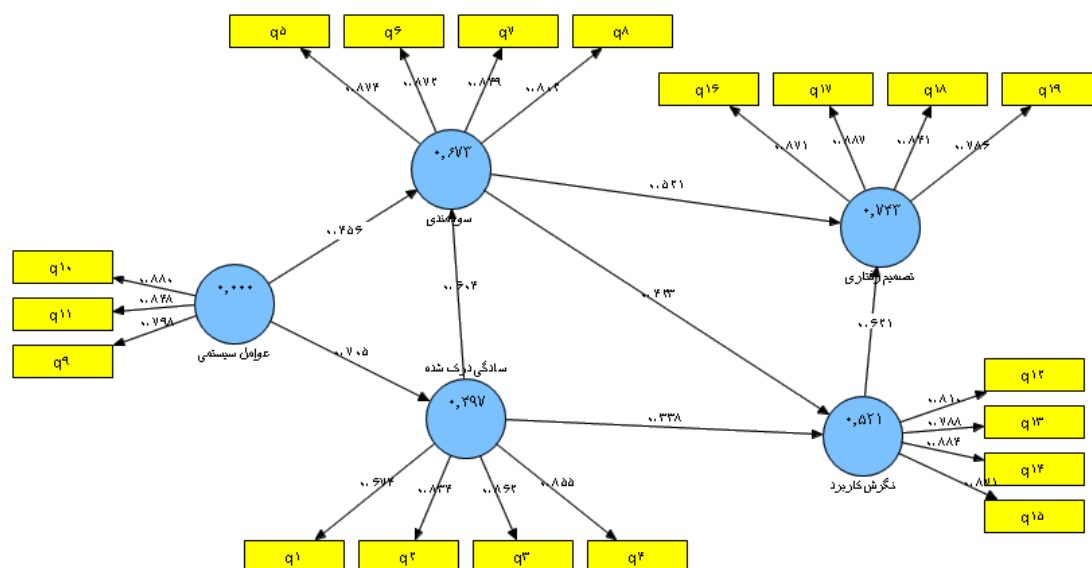
جدول ۲ روایی واگرایی با معیار فورتل- لارکر را نشان می‌دهد. اعداد روی قطر نشان‌دهنده جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه و اعداد زیر قطر این ماتریس

جدول ۱: شاخص ارزیابی روایی همگرایی مدل اندازه‌گیری

متغیر	آلفای کرونباخ	AVE	پایایی مرکب
سادگی ادراک شده	۰/۸۶	۰/۷۱۷	۰/۹۱۰
سودمندی ادراک شده	۰/۸۲	۰/۸۵۶	۰/۸۸۳
عوامل سیستمی	۰/۸۷	۰/۸۲۱	۰/۹۱۱
نگرش نسبت به کاربرد	۰/۷۹	۰/۷۰۹	۰/۸۷۹
تصمیم رفتاری برای استفاده	۰/۸۵	۰/۷۰۴	۰/۹۰۴

جدول ۲: شاخص ارزیابی روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری

سادگی ادراک شده	سودمندی ادراک شده	عوامل سیستمی	نگرش نسبت به کاربرد	تصمیم رفتاری برای استفاده
۰/۸۴۲۶				
۰/۵۸۱۳۵۲	۰/۸۳۶۶			
۰/۵۴۱۹۸۸	۰/۶۶۷۴۴۶	۰/۹۰۵۵		
۰/۵۸۲۹۷۴	۰/۶۰۲۴۰۳	۰/۷۲۱۱۸۵	۰/۸۳۹۲	
۰/۵۶۲۹۹۸				۰/۵۲۱



تصویر ۱: ضرایب مسیر فرضیه‌های پژوهش

جدول ۳: نتایج ضریب مسیر و مقدار T مسیرهای پژوهش

روابط	ضریب مسیر	مقدار P	مقدار T	نتیجه
عوامل سیستمی - سودمندی ادراک شده	۰/۴۵	$P < ۰/۰۵$	۲/۴	تائید
عوامل سیستمی - سادگی ادراک شده	۰/۷۰	$P < ۰/۰۱$	۲/۴	تائید
سادگی ادراک شده - سودمندی ادراک شده	۰/۶۰	$P < ۰/۰۱$	۵/۸	تائید
سودمندی ادراک شده - نگرش نسبت به کاربرد	۰/۴۲	$P < ۰/۰۱$	۲/۸	تائید
سادگی ادراک شده - نگرش نسبت به کاربرد	۰/۳۳	$P < ۰/۰۵$	۲/۱	تائید
سودمندی ادراک شده - تصمیم رفتاری برای استفاده	۰/۵۲	$P < ۰/۰۵$	۲/۲	تائید
نگرش نسبت به کاربرد - تصمیم رفتاری برای استفاده	۰/۶۲	$P < ۰/۰۱$	۹/۸	تائید

نماید؛ که با نتایج این پژوهش که مبنی بر تأثیر معنادار مثبت عوامل سیستمی بر سادگی ادراک شده همسو می‌باشد. در خصوص تأثیر معنادار مثبت سادگی ادراک شده بر سودمندی ادراک شده که از نتایج این پژوهش می‌باشد می‌توان گفت که با تحقیقات Al-Smadi [۱۴] و Alsmayda [۱۳] که بیان کردند ساده بودن استفاده درک شده به میزان باور فرد به اینکه استفاده از رایانه نیازی به تلاش فیزیکی و ذهنی وی نخواهد داشت و سودمندی درک شده به میزان باور فرد به اینکه استفاده از رایانه موجب بالا بردن عملکرد کاری او می‌شود همخوانی دارد. Bemanian و همکارانش [۱۵]، علیپور و همکاران [۱۶] و نجاری و همکارانش [۱۷]، به این نتیجه رسیدند که پذیرش خدمات الکترونیک یکی از عواملی که میزان پذیرش را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد دیدگاه‌ها و نگرش‌های افراد استفاده‌کننده از آن می‌باشد. در این رهگذر خدمات الکترونیک نیز به‌واسطه ویژگی‌های سودمند و مفیدی (افزایش دقت، کاهش خطاهای انسانی و...) می‌تواند به ایجاد نگرش مثبت نسبت به درک از سودمندی خدمات الکترونیک در سازمان‌ها بیانجامد و باعث گردد کارکنان با باوری درست و صحیح، استعدادها و قابلیت‌های خود را بکار گیرند، توسعه را هدایت بخشد، به سازمان روح بخشیده روابط را مؤثر سازند، آگاهی ایجاد نموده و بستر پذیرش و کاربست خدمات الکترونیک را ارائه نمایند. در مورد تأثیر سودمندی ادراک شده بر تصمیم رفتاری می‌توان گفت که سودمندی ادراک شده بر تصمیم رفتاری برای استفاده از خدمات الکترونیک مدخلیت تام دارد. لهذا با توجه به تحقیقات فرجی مرجانلو [۱۸]، بهراد [۱۹]، برادران [۲۰] و گوهری کاهو [۲۱]، و نتایج حاصل از پژوهش حاضر تأثیر سودمندی ادراک شده بر تصمیم رفتاری برای استفاده تبیین می‌گردد. علی پور و همکارانش [۲۲] و سلاری [۲۳] اذعان داشتند متغیر تصمیم رفتاری برای استفاده از نگرش فرد نسبت به کاربرد مشتق می‌شود و به رفتار واقعی منجر خواهد شد. Muhammad و همکارانش [۲۴]، Al-Saraireh و Alnabhan [۲۵]، و نتایج تحقیق Yuan Hung و همکارانش [۲۶]، بیانگر این بود که اگر فرد نگرش مثبتی نسبت به انجام کار داشته باشد، تصمیم رفتاری برای استفاده افزایش پیدا خواهد کرد. که با تحقیقات مدساکي و رامایا [۲۷] و این تحقیق همسو می‌باشد. به‌علاوه، یافته‌ها با پژوهش صنایعی و همکارانش [۲۸] که در آن‌ها سادگی و سودمندی ادراک شده، دو عامل مهم جهت ایجاد نگرش مثبت نسبت به پذیرش فناوری می‌باشند و از سویی سهولت ادراک شده عاملی جهت ایجاد سودمندی ادراک شده است، مطابقت دارد.

همان‌طور که در جدول ۳ مشخص است عوامل سیستمی بر سودمندی ادراک شده ($t=۲/۴, P<۰/۰۱$) و سادگی ادراک شده ($t=۳/۴, P<۰/۰۱$) تأثیر معنادار دارد. همچنین تأثیر سادگی ادراک شده بر سودمندی ادراک شده ($t=۵/۸, P<۰/۰۱$) و نگرش به استفاده ($t=۲/۱, P<۰/۰۵$) نیز معنادار بود. همچنین نتایج نشان داد سودمندی ادراک شده بر نگرش سادگی ادراک شده ($t=۲/۸, P<۰/۰۱$) و تصمیم رفتاری به استفاده ($t=۲/۲, P<۰/۰۵$) تأثیر معنادار دارد. تأثیر نگرش بر تصمیم به استفاده ($t=۹/۸, P<۰/۰۱$) نیز معنی‌دار است. لذا همه روابط بین متغیرهای مدل تأیید می‌شوند.

بحث

با توجه به نتایج پژوهش بین متغیرهای عوامل سیستمی با سودمندی ادراک شده، عوامل سیستمی با سادگی ادراک شده، سادگی ادراک شده با سودمندی ادراک شده، سودمندی ادراک شده با نگرش نسبت به کاربرد، سادگی ادراک شده با نگرش نسبت به کاربرد، سودمندی ادراک شده با تصمیم رفتاری برای استفاده، نگرش نسبت به کاربرد با تصمیم رفتاری برای استفاده رابطه معنادار وجود دارد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان اذعان داشت که دسترسی به امکانات تکنولوژیکی نظیر امنیت اطلاعات، مهارت‌های وب و مواردی از این دست از شاخص‌های مهم عوامل سیستمی بشمار می‌روند که نتایج اثربخشی همچون امکان تبادل مطمئن اطلاعات، سهولت انجام وظایف سازمانی و... در استفاده از مدل پذیرش فناوری بر روی سودمندی ادراک شده در پذیرش خدمات الکترونیک در پی خواهند داشت. لهذا موارد یادشده سبب می‌شوند سیستم‌های خدمات الکترونیک از سودمندی لازم جهت استفاده کاربران برخوردار باشند؛ بنابراین می‌توان اذعان داشت که عوامل سیستمی می‌توانند بر ادراک کاربران از سودمندی خدمات الکترونیک تأثیرگذار باشند. در نتیجه تأثیر متغیر عوامل سیستمی بر سودمندی ادراک شده تبیین می‌گردد. این نتایج پژوهش با پژوهش ولی زاده [۸]، گداخته و معقول [۹] همخوانی دارد. نتایج مطالعه سالمی و همکارانش [۱۰]، پور باقری و خطیب زاده [۱۱] و Bataneh و Al Mutawa [۱۲] نشان داد که کاربران هرچه با مقوله جدید احساس قربت بیشتری کنند و بتوانند با دانسته‌های قبلی خود پیوند برقرار کنند، امکان مواجهه راحت‌تر و مقاومت کمتری دارند. لهذا از این طریق کاربر به استفاده واقعی از سیستم روی می‌آورد و از سیستم و خدمات الکترونیک به‌عنوان واسطه‌ای که امکان بیان طیف گسترده‌ای از اطلاعات، اندیشه‌ها، مفاهیم و پیام‌ها را فراهم می‌کند و می‌تواند به‌عنوان عاملی تأثیرگذار در روند ارتباطات کسب‌وکار بکار گرفته شود، استفاده

سفارشی‌سازی برای داشتن یک سیستم خدمات الکترونیک سودمند سعی در بهبود ویژگی‌های سیستمی خدمات الکترونیک نماید. همچنین به طراحان و سازندگان سیستم‌های خدمات الکترونیک پیشنهاد می‌شود دو عامل سادگی و سودمندی را در طراحی سیستم‌های خدمات در نظر بگیرند و سیستم‌هایی طراحی نمایند که در عین مفید بودن، یادگیری آن‌ها برای کاربران آسان باشد. به‌عنوان نمونه بیشتر از گزینه‌های گرافیکی به جای دستوری استفاده شود. مجموع پیشنهادات فوق می‌تواند منجر به ارتقاء ادراک کاربران از عوامل سیستمی، سهولت و سودمندی خدمات الکترونیک و نهایتاً افزایش تمایل آن‌ها به استفاده از خدمات الکترونیک شود.

این تحقیق عاری از محدودیت نیست. در این پژوهش صرفاً از پرسشنامه استفاده شد. عدم استفاده از سایر ابزارهای پژوهش نیز از محدودیت‌های این پژوهش به شمار می‌آید. از طرفی، این پژوهش در سال ۱۳۹۶ و در بیمه درمانی تأمین اجتماعی اصفهان انجام گرفته و تعمیم آن به زمان‌ها و سازمان‌های دیگر باید با احتیاط صورت بگیرد. به‌علاوه در این مطالعه از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد که از محدودیت‌های این مطالعه می‌باشد.

سپاسگزاری

مقاله حاضر منتج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت با کد ۲۳۸۲۱۲۷۹۹۵۲۰۰۱ و کد اخلاق IR.IAU.KHUISF.REC.1397.065 مصوب کمیته پژوهشی دانشکده مدیریت و معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (شعبه خوراسگان) می‌باشد از حمایت دانشکده مدیریت و معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (شعبه خوراسگان) که در تصویب این مطالعه همکاری لازم را به عمل آورده و همچنین مدیریت و کادر بیمه تأمین اجتماعی استان اصفهان که در اجرای این تحقیق همکاری نمودند تشکر و قدردانی می‌شود.

تضاد منافع

این تحقیق فاقد دریافت کمک مالی و تضاد منافع می‌باشد

مدل نهایی تحقیق حاضر نشان داد که از بین متغیرهایی که بر ذهنیت کاربران از سودمندی سیستم‌ها تأثیر می‌گذارد، متغیر ویژگی‌های سیستمی در درجه نخست قرار می‌گیرد. این یافته نشان می‌دهد که باگذشت زمان و افزایش استفاده از سیستم، برای کاربران، ویژگی‌های سیستم بیش از سادگی استفاده از سیستم در برداشت ذهنی آن‌ها از سودمندی اهمیت دارد. به عبارتی، با گذر زمان، ویژگی‌های سیستمی بیش از سادگی سیستم بر ادراک ذهنی کاربران از سودمندی سیستم تأثیر دارد. در تبیین و تحلیل نتایج این فرضیه می‌توان گفت که عوامل سیستمی نتایج اثربخشی همچون امکان تبادل مطمئن اطلاعات، سهولت انجام وظایف سازمانی، کاهش خطاهای سیستمی و افزایش سرعت انجام تراکنش‌ها، پاسخگویی سریع‌تر، تنوع و سرعت ارائه خدمات را در پی خواهد داشت که منجر به برداشت ذهنی سودمندی پذیرش خدمات الکترونیکی و نهایتاً نگرش مثبت کاربر نسبت به استفاده از خدمات الکترونیک خواهند شد.

نتیجه‌گیری

نتایج این تحقیق می‌تواند در احصا مشکلات فراروی این سازمان در حوزه پذیرش و کاربست خدمات الکترونیک و ارائه خدمات الکترونیکی مطلوب‌تر در این سازمان مفید واقع گردد. این مطالعه تأثیر عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک در بیمه درمانی تأمین اجتماعی را موردسنجش قرارداد که بر اساس آن می‌توان عوامل پیشگو در تعیین قصد استفاده از خدمات الکترونیک را در بیمه درمانی تأمین اجتماعی مورد تحلیل و پیش‌بینی قرارداد. چنانکه نتایج نشان داد، بین متغیرهای عوامل سیستمی با سودمندی ادراک‌شده، عوامل سیستمی با سادگی ادراک‌شده، سادگی ادراک‌شده با سودمندی ادراک‌شده، سودمندی ادراک‌شده با نگرش نسبت به کاربرد، سادگی ادراک‌شده با نگرش نسبت به کاربرد، سودمندی ادراک‌شده با تصمیم رفتاری برای استفاده، نگرش نسبت به کاربرد با تصمیم رفتاری برای استفاده رابطه معنادار وجود دارد. بر اساس یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود مدیریت تأمین اجتماعی با انتخاب سیستم‌هایی با سرعت دسترسی بالا، رعایت اصول طراحی مانند کاربری، دسترسی‌پذیری، تعاملی بودن و درنهایت

References

- Legziyan M, Mortazavi S, Rajab Zadeh M. [Effect of effective factors on the acceptance of e-government services by users using the UTAUT model]. Magazine Management and Development Process 2012;87:1-18.
- Saeidi Kiya M, Eskandar Pour K. Electronic services. 1th ed. Tehran: Aha Publication; 2014
- Wayne Taylor D. Facts, myths and monsters: understanding the principles of good governance. Inter J Public Sector Manage. 2000;13(2):108-24.
- Heeks R. Government for development information exchange 2008 [updated Last accessed 5 Nov 2016]. Available from: <http://www.egov4dev.org/success/sfrates.shtml>.
- Bahram Zadeh M, Jafar Poor M. [Acceptance of information technology and user behavior]. 1th ed. Tehran: Pelk Publication; 2011.
- Johnson AM, editor The technology acceptance model and the decision to invest in information security. Southern Association of Information Systems Conference; 2005.
- Ifinedo P. Examining students' intention to continue using blogs for learning: Perspectives from technology acceptance, motivational, and social-cognitive frameworks. Computers in Human Behavior. 2017;72:189-99.
- Vali Zadeh M. Factors affecting the acceptance of non-public bill payments by citizens. First International Management Conference, Economics, Accounting, and Educational Sciences; Sariz2015
- Godakhteh S, Maghool A. Investigating the Factors Affecting the Acceptance of Electronic Insurance Based on the Davis Technology Acceptance Model (Case Study: Insurance

- Representatives of Khorasan Razavi). . The 2nd International Conference on Advanced Research in Management, Economics and Accounting; Kuala Lumpur-Malaysia2015
10. Salemi Z, Haji Pour B, Nadaf M, Mohammadi J. Effect of technology acceptance factors on user satisfaction from e-government services. International Conference on Management, Economics and Industrial Engineering; Tehran, Iran2015
 11. Pour Bagheri M, KhatibZadeh M. Investigating the Factors Affecting the Reception of the Electronic Services of Governmental Counters Offices as a Service Channel in Mashhad. Twenty-ninth International Power Conference; Tehran, Iran2015.
 12. Bataineh E, Al Mutawa S. An Analysis Study of Factors That Determine E-Services Usage by End Users: A Case Study. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*. 2016;2016:1-15.
 13. Alsamydai MJ. Adaptation of the technology acceptance model (TAM) to the use of mobile banking services. *International Review of Management and Business Research*. 2014;3(4):2039.
 14. Al-Smadi MO. Factors affecting adoption of electronic banking: An analysis of the perspectives of banks' customers. *International Journal of Business and Social Science*. 2012;3(17).
 15. Bemanian M, Salari MM, Ghofrani S, Bemanian R. Evaluation of factors affecting acceptance of City Electronic Services Combination of information technology acceptance model (TAM) and theory of planned behavior (TPB) and Trust (Case Study: Electronics offices in Tehran). *Urban Management* 2012;29:131 - 50.
 16. Alipour H, Nazari Z, Mohammadi A. Factors Affecting Customer's Use of Electronic Services Case Study: National Bank of Ardebil Province. National Conference on Accounting and Management 2013.
 17. Najari R, Sarlak MA, Hozori M, Ahangari J. Investigating the Impact of Employees' Attitude on the Use of E-Government in the Tax Affairs Organization. *Public Management Research* 2016;9(32):25-45.
 18. Faraji Marjanloo M. Factors Affecting Technology Acceptance in the Development of e-Government Services (Case Study: Tax Administration). . International Conference on New Directions in Management, Economics and Accounting; Tabriz, Iran2015.
 19. Behrad A. The study of the factors affecting the adoption of electronic tax on the basis of integration of the theory of acceptance theory and the theory of planned behavior in the Tax Administration of Shahrekord. *Tax Revenue Research* 2015;27(75):193-67.
 20. Baradaran V. Factors Affecting Internet Banking by Legal Persons Based on Developing Technology Acceptance Model New Economy Bank. 2015;3(1):99-122.
 21. Gohari Kahoo M. Factors Affecting Demand for Banking Services by Using Davis's Extended Technology Acceptance Model North Khorasan Province: Allameh Tabataba'i University; 2015
 22. Alipour H, Nazari Z, Mohammadi A. Factors Affecting Customer's Use of Electronic Services Case Study: National Bank of Ardebil Province. National Conference on Accounting and Management; Tehran, Iran2015
 23. Salari F. Evaluating the Effective Factors in the Acceptance of Electronic Services by Stationary Subscribers Using the Technology Acceptance Model Payame Noor University of Tehran; 2010
 24. Muhammad Z, Lallmahomed A, Lallmahomed BG, Lallmahomed M. Factors influencing the adoption of e-Government Services in Mauritius. *Telematics and Informatics*. 2017;34(4):57-72.
 25. AL-Saraireh J, Alnabhan M. Factors Analysis for E-Services Adoption in Jordan: A Technology Acceptance Study. *Modern Applied Science*. 2014;8(3):192.
 26. Yuan Hung S, Chang C-M, KuoSh R. User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly*. 2013;30(1):33-44.
 27. Suki N, Ramayah T. User acceptance of the e-government services in Malaysia: structural equation modelling approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management*. 2010;5:395-414.
 28. Sanayei A, Khazaei Pool J, Jafari S, Balouei Jamkhaneh H. Analyzing of Factors that Affect the Acceptance of Telemedicine with Combination of Technology Adoption and Theory of Planned Behavior Models Health Inf Manage 2013;10(4):580.