

## بررسی تاثیر هنجار ذهنی، نگرش نسبت به رفتار و کنترل رفتاری درک شده بر نیت مدیران ارشد دولتی در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات (مطالعه موردی: سازمان تامین اجتماعی قم)

رسول قربانعلی زاده ۱

جواد سیاهکالی مرادی ۲\*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۸ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۶/۰۶

### چکیده

با توجه به اهمیت نیت مدیران ارشد در حمایت از پروژه های فناوری اطلاعات، در این پژوهش به بررسی سه متغیر موثر بر نیت مدیران ارشد دولتی در سازمان تامین اجتماعی پرداخته شد. روش پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پیمایشی بوده است. جامعه آماری این تحقیق ۶۰ نفر از مدیران ارشد سازمان تامین اجتماعی بوده است که با استفاده از فرمول کوکران ۴۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. سپس پرسشنامه ای با ۲۵ گویه از منابع معتبر با تایید روایی در بین افراد توزیع گردید. پس از تایید پایایی داده های جمع آوری شده، نتایج وارد نرم افزار SPSS 25 شده و سپس تحلیل های آماری متناسب انجام گرفت. نتایج به دست آمده از آزمون میانگین نمونه مورد بررسی نشان داد که هنجار ذهنی، نگرش و کنترل رفتاری درک شده بر نیت مدیران ارشد دولتی در جهت حمایت از پروژه های فناوری اطلاعات تأثیر معناداری دارد و می توان تغییرات در رفتار مدیران را بر اساس این متغیرها پیش بینی نمود.

### واژگان کلیدی

هنجار ذهنی مدیران، نگرش نسبت به رفتار، کنترل رفتاری درک شده، نیت مدیران ارشد، پروژه فناوری اطلاعات

۱. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، اراک، ایران ([qorbani@gmail.com](mailto:qorbani@gmail.com))

۲. دکترای مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران ([syahkaly@gmail.com](mailto:syahkaly@gmail.com))

## ۱. مقدمه

در عصر حاضر استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی ضرورتی انکارناپذیر است. اکثر مدیران به اهمیت این فناوری در سرعت و دقت امور، رضایت مشتریان و ارباب رجوع، تصمیم‌گیری مدیران و افزایش کارایی سازمان‌ها واقف گردیده‌اند. این آگاهی باعث شده بیشتر سازمان‌ها به سرعت به استفاده از فناوری اطلاعات روی آورند. مسائل و مشکلات ناشی از اجرای ناقص و یا عدم رعایت ظرافت‌های مدیریتی و انسانی این نوع پروژه‌ها می‌تواند هزینه‌های سنگینی را به سازمان تحمیل نموده و حتی در برخی موارد باعث شکست این نوع پروژه‌ها گردد. بسیاری از پروژه‌های فناوری اطلاعات به دلیل آنکه صرفاً به عنوان پروژه‌های فنی در نظر گرفته شدند و پیاده‌سازی‌شان به بخش فنی سازمان واگذار گردید، با شکست روبه‌رو شدند. این دیدگاه که پروژه‌های فناوری اطلاعات مختص به واحد فناوری بوده و یک پروژه کاملاً فنی است، شکست بسیاری از پروژه‌های فناوری اطلاعات را به همراه داشته است.

حمایت مدیریت ارشد همواره به عنوان یکی از مهمترین عوامل موثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در سازمان می‌باشد (یانگ و جوردن، ۲۰۰۸). در واقع، حمایت مدیریت ارشد بارها به عنوان یکی از چندین متغیر مستقل مؤثر بر نتایج پروژه‌های فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار گرفته است و محققان همواره نشان داده‌اند که حمایت مدیریت ارشد برای رسیدن به موفقیت، حیاتی می‌باشد. این یافته‌ها تعجب آور نیست، زیرا در رأس سازمان، مدیران ارشد قدرت سیاسی مستقیم به تلاش‌های اعضای سازمان و تخصیص منابع لازم را دارند. به عبارت ساده‌تر هنگامی که حمایت مدیریت عالی قوی‌تر باشد احتمال بیشتری دارد که ابتکارات فناوری اطلاعات با موفقیت به اتمام برسند.

اجرای موفقیت‌آمیز پیاده‌سازی پروژه‌های فناوری اطلاعات تنها زمانی قابل دستیابی است که مدیریت ارشد تعهد زیادی داشته باشد. رفتار مدیریت ارشد نه تنها جریان سرمایه و اطلاعات را برای پروژه فراهم می‌کند، بلکه موجب می‌شود تا کارکنان ارزش پروژه و تاثیرات آینده آن را بر روی شرکت و کارمندان درک کنند. تحقیقات نشان داده‌است حمایت مدیریت ارشد بخصوص در مراحل اولیه پروژه از اهمیت بالایی برخوردار است. البته نقش مدیریت میانی و سایر پرسنل در جای خود خالی از اهمیت نخواهد بود ولی این تحقیقات نشان داده‌است اگر مدیریت ارشد به طور دائمی مسئولیت وظایف پروژه را به دیگران تفویض نماید، احتمال شکست پروژه بسیار افزایش خواهد یافت.

حمایت مدیریت ارشد از پیاده‌سازی یک پروژه فناوری اطلاعات، تاثیر مثبتی را بر نحوه دید اعضای سازمان نسبت به سیستم خواهد داشت. این حمایت و مشارکت از سوی مدیریت ارشد بایستی برای کارکنان کاملاً ماموس و نمایان گردد. در بهترین حالت مدیریت ارشد خود می‌تواند وظیفه قهرمانی پروژه را برعهده پذیرد. تا نقش فعال‌تری را در فرایند پیاده‌سازی داشته باشد. مدیریت ارشد با تخصیص منابع مالی، تعیین استراتژی‌ها و خط‌مشی‌های لازم برای پیاده‌سازی سیستم، تعهد و حمایت خود را از پروژه نشان خواهد داد. نقش برجسته مدیریت ارشد در موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های فناوری اطلاعات نیازمند آنست که درک جامعی از منافع که به کارگیری این سیستم‌های اطلاعاتی برای سازمان نشان به همراه خواهد داشت، برای‌شان ایجاد گردد. عدم آگاهی مدیران ارشد از ارزش تجاری پروژه‌های فناوری اطلاعات و تاثیری که فناوری اطلاعات بر عملکرد می‌گذارد، می‌تواند زمینه‌ی شکست پروژه‌های فناوری اطلاعاتی را فراهم آورد. معمولاً به دلیل نا آشنا بودن مدیران

عالی از فرصت‌هایی که بعضی از پروژه‌های فناوری اطلاعات برای سازمان به همراه خواهند داشت، میزان مشارکت کمی نیز در پیاده سازی آنها خواهند داشت. این باعث می‌گردد تا سازمان بدون هیچ موفقیتی صرفاً محتمل هزینه‌ای قابل توجه گردد. آجزن<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) به کارگیری اقدامات زیر را شامل حمایت از مدیر ارشد پیشنهاد می‌کند:

- ✓ اعضای منتخب شده در مدیریت ارشد را از جزئیات فرایندهایی که بایستی برعهده بگیرند آگاه ساخت و آنها را از تاثیرات پروژه بر سازمان مطلع نمود.
- ✓ پاسخ‌گو دانستن مدیران هر بخش از کسب و کار برای موفقیت پروژه، از این طریق می‌توان تضمین نمود که آنها انگیزه لازم را برای حمایت از پروژه داشته باشند.
- ✓ برنامه ریزی برای برگزاری جلسات با مدیریت
- ✓ مدیریت ارشد را مستقیماً در گیر فعالیتهای پروژه نمود
- ✓ برانگیختن علایق مدیریت نسبت به سیستم دخالت مستمر در فرایند تصمیم گیری.

تعهد و حمایت ارشد بایستی در تمامی مراحل پروژه از زمان راه‌اندازی تا پیاده‌سازی کامل صورت گیرد. در این حین بایستی تسهیلات مورد نیاز برای اجرای پروژه و منابع ضروری جهت اتخاذ تصمیمات سریع و موثر، اختصاص یابند. مدیریت بایستی در طول پروژه همواره بر سطح پیشرفت پروژه نظارت نماید. موفقیت پیاده‌سازی پروژه‌های فناوری اطلاعات، تا حد زیادی متکی به حمایت و تعهد مدیریت ارشد در طول پروژه پیاده‌سازی است. تخصیص منابع مالی، فراهم نمودن منابع ضروری و مشارکت مستمر مدیریت ارشد زمینه موفقیت پروژه را در سازمان فراهم می‌نماید.

با وجود شواهد بسیاری که حمایت مدیریت ارشد سازمان باعث موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات می‌باشد اما تحقیقات موجود، اطلاعات کمی در مورد عواملی که چنین رفتار حمایتی را تحت تاثیر قرار می‌دهند، ارائه می‌کنند. بیشتر تحقیقات به نقش مدیریت پروژه و حمایت مدیریت به عنوان یکی از متغیرها در پروژه‌های فناوری اطلاعات پرداخته شده است؛ اما اینکه تا چه حد یک مدیر بالا شخصاً درگیر در رفتارهایی است برای ترویج موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات و عواملی که چنین رفتارهایی را تحت تاثیر قرار می‌دهند، کمتر توجه شده است.

پرداختن به این شکاف مهم است چرا که بهره برداری از فناوری اطلاعات، یک فرصت منحصر به فرد برای رشد و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان ارائه می‌دهد و عدم درک عوامل موثر بر رفتار حمایتی مدیریت ارشد ممکن است منجر به از دست رفتن فرصت‌ها و تخصیص ضعیف منابع ارزشمند سازمانی شود.

## ۲. ادبیات تحقیق

### ۱-۲. مبانی نظری

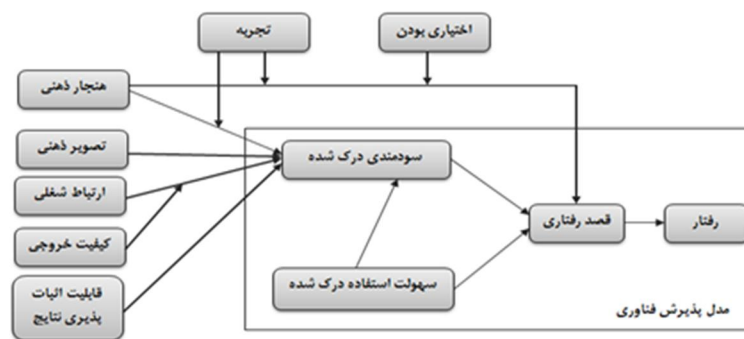
#### ۱- نظریه پذیرش فناوری

نظریه پذیرش فناوری برای تشریح رفتار استفاده از رایانه توسعه یافت. سیاست‌گذاران متوجه شدند بسیاری از سرمایه‌گذاری‌های فناوری در مؤسسه‌های پژوهشی و دانشگاهی به دلایلی از قبیل کهنگی فناوری، اشکال‌های فنی، نبود ابزارهای فناورانه

مکمل و ... بدون استفاده باقی مانده است. چالش‌هایی از این دست باعث شد تا «دیویس» در سال ۱۹۸۹ نظریه‌ی پذیرش فناوری، از کاربردی‌ترین نظریه‌ها در حوزه پذیرش فناوری اطلاعات را توسعه دهد. «سولیوان و دیویس<sup>۲</sup>» (۲۰۲۰) معتقدند هدف بیشتر نظام‌های اطلاعاتی، ارتقای عملکرد شغلی است. متأسفانه هرگاه نظام‌های اطلاعاتی توسط کاربر کنار گذاشته می‌شود، عملکرد فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. پذیرش فناوری توسط کاربر، عاملی ضروری و تعیین‌کننده در موفقیت یا شکست یک نظام اطلاعاتی به شمار می‌رود. از این رو، مدل پذیرش فناوری، چرایی پذیرش یا رد فناوری اطلاعاتی توسط کاربر و نحوه تأثیرگذاری پذیرش کاربر بر روی خصوصیات نظام را بررسی می‌کند. این مدل نه تنها به تشریح دلایل نپذیرفتن یک خدمت مبتنی بر فناوری توسط کاربران می‌پردازد، بلکه به بررسی چگونگی ارتقای میزان پذیرش کاربران از طریق طراحی نظام می‌پردازد. انتخاب خصوصیات کارکردی و واسط کاربری یک نظام جدید به میزان زیادی تحت کنترل طراحان، توسعه‌دهندگان، انتخاب‌کنندگان و مدیران است؛ بنابراین، به مدلی نیاز است تا نحوه اتخاذ چنین تصمیم‌هایی و تأثیر آنها بر پذیرش نظام توسط کاربران مشخص شود.

این مدل بیان‌گر استفاده از فناوری اطلاعات با میل به رفتار (میل به استفاده) تعیین می‌شود که این تمایل رفتاری، خود بر اساس دو برداشت ذهنی، سودمندی درک شده و سهولت آسانی درک شده تعیین می‌شود (ونکاتش و دیویس، ۲۰۰۰). در مدل یاد شده، استفاده از فناوری، حاصل تحقق یک فرایند چهار مرحله‌ای است که مراحل آن عبارتند از:

- ۱- متغیرهای بیرونی، بر عقاید کاربران برای استفاده از فناوری تأثیر می‌گذارند.
- ۲- عقاید کاربران نگرش آنان را در استفاده از فناوری تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- ۳- نگرش کاربران بر تمایل آنان به استفاده از فناوری تأثیر می‌گذارد.
- ۴- تمایل کاربران به استفاده از فناوری سطح استفاده از آنها را تعیین می‌کند.



شکل ۱. مدل پذیرش فناوری (Venkatesh & Davis, 2000)

مدل پذیرش فناوری یک مدل مبتنی بر تمایل است که تصریح می‌کند تمایل به پذیرش یک فناوری پیش‌بینی‌کننده خوبی برای استفاده واقعی از آن فناوری است و می‌توان براساس آن رفتار کاربران را پیش از استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات

نیز پیش‌بینی کرد. تمایل به پذیرش، گرایش ذهنی یک فرد برای انجام یک رفتار خاص است که عامل مهمی در انجام واقعی آن رفتار به شمار می‌رود (لیت<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸).

این مدل، از نظریه معروف عمل منطقی که به عنوان چارچوبی برای پیش‌بینی و تبیین چگونگی رفتار انسان در نظر گرفته شده، مشتق شده است. مدل پذیرش فناوری که شکل تغییر یافته‌ای از نظریه عمل منطقی است، برای پیش‌بینی پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات با جایگزین ساختن تعیین کننده‌ها یا متغیرهای اعتقاداتی نظریه عمل منطقی، با دو مؤلفه کلیدی برداشت ذهنی از مفید بودن و برداشت ذهنی از آسانی استفاده به کار می‌رود. علاوه بر این، در مدل پذیرش فناوری، برداشت ذهنی از آسانی استفاده، به طور مستقیم، بر برداشت ذهنی از مفید بودن تأثیر می‌گذارد که هر دوی این‌ها در پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات مؤثر هستند. همچنین، متغیرهای بیرونی که به طور مستقیم بر برداشت ذهنی از مفید بودن و آسانی تأثیر دارند، ممکن است عوامل مهمی در مدل پذیرش فناوری باشند که شامل ویژگی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، ویژگی‌های فردی و متغیرهای محیطی است (لیت، ۲۰۱۸). به نظر می‌رسد مدل یاد شده، نظریه قابل قبولی در بین محققان نظام‌های اطلاعاتی، برای مطالعه رفتار پذیرشی کاربران در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات باشد (آرمیتاژ و کانر، ۲۰۱۹).

یکی از مهمترین نقاط ضعف مدل پذیرش فناوری آن است که در این مدل، عوامل اجتماعی که نقش مهمی در نگرش افراد برای پذیرش فناوری دارند، مورد ملاحظه قرار نگرفته‌اند. به منظور حل این مسأله، در مدل‌های بازنگری شده پذیرش فناوری، سازه‌های نظری دیگری نظیر فرایندهای تأثیرات اجتماعی از قبیل هنجارهای ذهنی، داوطلبانه بودن و تصویر ذهنی و همچنین فرایندهای ابزاری شناخت مانند کیفیت محصول، رؤیت پذیری نتایج و اهمیت شغل به مدل اولیه افزوده شده است (مک کال و همکاران، ۲۰۱۹).

## ۲- نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری

یکی از جدیدترین مدل‌ها درباره پذیرش فناوری توسط ونکاتش و همکارانش در سال ۲۰۰۳ تحت عنوان "نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری" مطرح گردید. مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری حاصل یکپارچگی هشت مدل مطرح در زمینه پذیرش فناوری (تئوری عمل منطقی، مدل پذیرش فناوری، نظریه رفتار برنامه ریزی شده، نظریه اشاعه نوآوری، نظریه شناختی اجتماعی<sup>۴</sup>، مدل انگیزشی<sup>۵</sup>، مدل استفاده از رایانه شخصی، مدل مرکب حاصل از مدل‌های پذیرش فناوری و تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده<sup>۶</sup>) می‌باشد. آنها در مطالعات خود از داده‌های مربوط به کارکنان چهار سازمان در طی شش ماه و در سه مقطع زمانی (دوره اول: بعد از آموزش، دوره دوم: یک ماه بعد از پیاده سازی و دوره سوم: سه ماه بعد پیاده سازی) استفاده کردند. رفتار استفاده واقعی پس از گذشت شش ماه از دوره آموزش، مورد سنجش قرار گرفت. هشت مدل مذکور بین ۱۷ تا ۵۳ درصد از واریانس قصد رفتاری را توضیح دادند، سپس تئوری تلفیقی پذیرش و کاربرد فناوری با استفاده از داده‌های جمع آوری شده آزمون شد. نتایج نشان داد که عملکرد نظریه مزبور از هشت مدل دیگر بهتر است و ۶۹٪ از

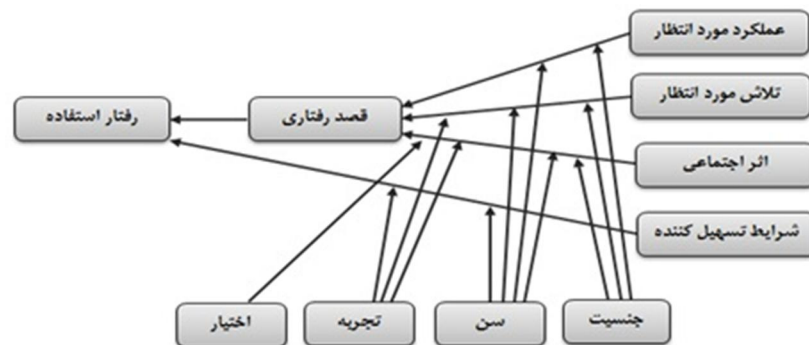
<sup>3</sup> Litt

<sup>4</sup> Social Cognitive Theory (SCT)

<sup>5</sup> Motivational Model (MM)

<sup>6</sup> Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior

واریانس قصد استفاده از فناوری را توضیح می دهد (ونکاتش و همکاران، ۲۰۰۳). نمودار زیر نظریه یکپارچگی پذیرش و استفاده از فناوری را نشان می دهد.



## شکل ۲. مدل نظریه یکپارچگی پذیرش و استفاده از فناوری (Venkatesh et al., 2003)

مطابق با این نظریه، شرایط تسهیل کننده و قصد رفتاری به عنوان عوامل تعیین کننده رفتار می باشند و انتظارات مربوط به عملکرد، انتظارات مربوط به عملکرد، انتظارات مربوط به تلاش و اثر اجتماعی، عوامل تعیین کننده قصد استفاده از فناوری هستند. در ادامه تعریف سازه های مدل آورده شده است.

**انتظارات مربوط به عملکرد<sup>۷</sup>:** میزانی که فرد اعتقاد دارد استفاده از فناوری به در دستیابی به اهداف کاری اش کمک خواهد کرد (وانگ و شی ها، ۲۰۰۸). این سازه معادل با سازه های سودمندی درک شده (مدل پذیرش فناوری، مدل ثانویه پذیرش فناوری، مدل مرکب حاصل از مدل های پذیرش فناوری و تئوری رفتار برنامه ریزی شده)، انگیزش بیرونی (مدل انگیزش ای)، تناسب شغلی (مدل استفاده از رایانه شخصی)، مزیت نسبی (تئوری اشاعه نوآوری) و انتظارات مربوط به نتایج (تئوری شناختی اجتماعی) است (ونکاتش و همکاران، ۲۰۰۳).

**انتظارات مربوط به تلاش<sup>۸</sup>:** میزان آسانی نحوه استفاده از فناوری تعریف شده است (وانگ و شی ها، ۲۰۰۸). این سازه معادل با سازه های سهولت درک شده (مدل پذیرش فناوری، مدل ثانویه پذیرش فناوری، تئوری اشاعه نوآوری) و پیچیدگی (مدل استفاده از رایانه شخصی) می باشد. لازم به ذکر است که بین سازه های مذکور و شاخص های اندازه گیری آنها شباهت زیادی وجود دارد (ونکاتش و همکاران، ۲۰۰۳).

**اثر اجتماعی<sup>۹</sup>:** میزانی که یک فرد ادراک می کند افراد مهم دیگر معتقدند او باید از فناوری جدید استفاده کند (وانگ و شی ها، ۲۰۰۸). این متغیر با عنوان هنجار ذهنی در مدل های نظریه عمل منطقی، مدل ثانویه پذیرش فناوری، نظریه رفتار برنامه ریزی شده، نظریه تجزیه رفتار برنامه ریزی شده و مدل مرکب حاصل از مدل پذیرش فناوری و نظریه رفتار برنامه ریزی شده، همچنین به عنوان عوامل اجتماعی در مدل استفاده از رایانه شخصی مطرح شده است (ونکاتش و همکاران، ۲۰۰۳).

7 Performance Expectancy

8 Effort expectancy

9 Social influence

**شرایط تسهیل کننده:** میزانی که فرد معتقد است زیر ساختارهای فنی و سازمانی لازم برای پشتیبانی از استفاده فناوری فراهم است (وانگ و شی، ۲۰۰۸). این سازه، مفاهیم ضمنی موجود در سازه‌های کنترل رفتاری درک شده (نظریه رفتار برنامه ریزی شده، نظریه تجزیه رفتار برنامه ریزی شده، مدل مرکب حاصل از مدل پذیرش فناوری و نظریه رفتار برنامه شده)، شرایط تسهیل کننده (مدل استفاده از رایانه شخصی) و قابلیت سازگاری (نظریه اشاره نوآوری) را شامل می شود (ونکاتش و همکاران، ۲۰۰۳).

**جنسیت<sup>۱۰</sup>:** اغلب مترادف جنس به کار رفته است. در حالی که جنس به معنای مرد یا زن بودن از لحاظ زیستی است و امری فیزیولوژیک شمرده می شود، ولی جنسیت خصوصیات فرهنگی را هم در بر می گیرد.

**تجربه:** بیانگر میزان توجه و مدت زمان کار کردن کاربر با فناوری است.

**اختیار:** بیانگر میزان اراده و اختیار کاربر در استفاده از فناوری است. گاهی اوقات استفاده از فناوری اجباری است و کاربران به اجبار از آن استفاده می کنند و در بعضی شرایط، استفاده کاربران از فناوری کاملاً اختیاری است.

این نظریه مدیران را یاری می دهد که احتمال پذیرش فناوری جدید در درون سازمان را ارزیابی کنند. همچنین موجب شناخت عواملی می شود که پذیرش فناوری های جدید را تحریک می کنند. از زمان شکل گیری این نظریه در سال ۲۰۰۳، محققان مختلف به آزمون آن در پذیرش فناوری پرداخته اند.

## ۲-۲. پژوهش های کاربردی

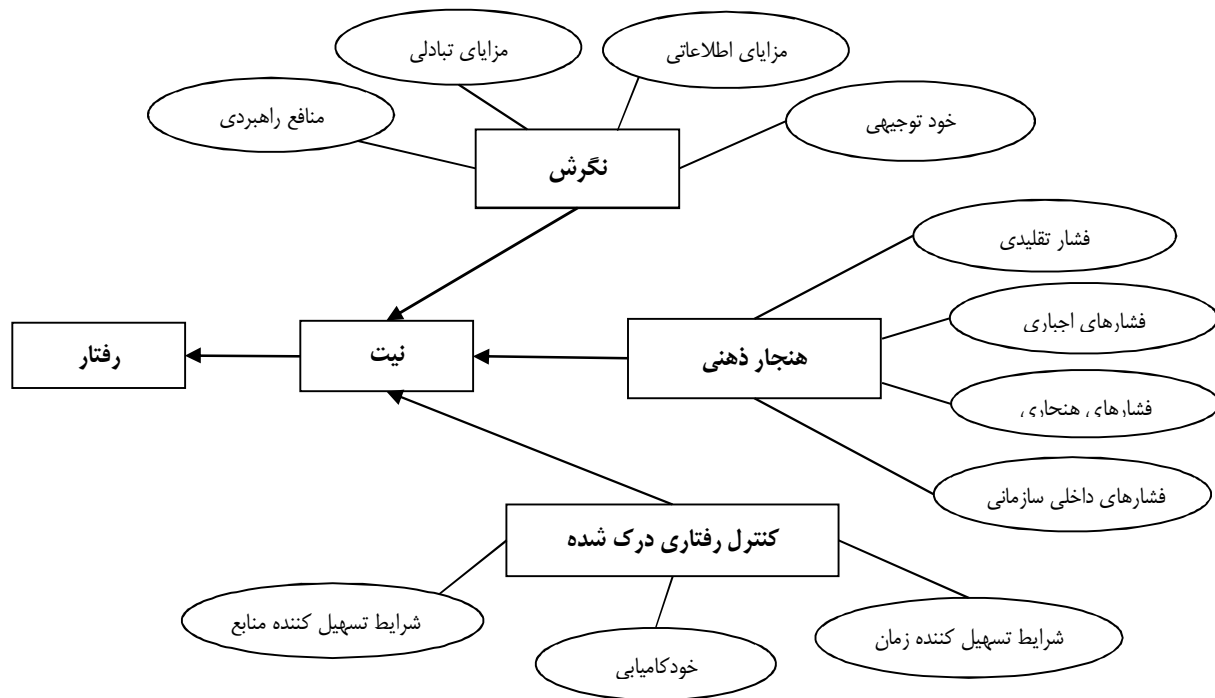
در جدول ۱ بطور خلاصه نتیجه پژوهش های کاربردی مرتبط ارائه شده است:

جدول ۱. پژوهش های مرتبط

محقق، سال	عنوان تحقیق	نتایج
ونکاتش و دیویس، ۲۰۰۰	تأثیر حمایت مدیریت ارشد از برنامه ریزی سیستم های اطلاعاتی راهبرد در صنعت برق	حمایت مدیریت ارشد عامل اساسی می باشد
ونکاتش و همکاران، ۲۰۰۳	عوامل اساسی موفقیت برای پیاده سازی کردن ERP در شرکت های الکترونیکی چین	حمایت مدیریت ارشد عامل اساسی می باشد
لیت، ۲۰۱۸	حمایت مدیریت ارشد: آیا ضروری می باشد.	حمایت مدیریت ارشد عامل اساسی می باشد.
سولیوان و دیویس، ۲۰۲۰	حمایت مدیریت ارشد در پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی	حمایت مدیریت ارشد عامل اساسی می باشد.

۳-۲. مدل مفهومی

بر اساس مطالعات صورت گرفته، مدل پژوهش بصورت زیر طراحی می گردد:



شکل ۳. مدل مفهومی پژوهش

#### ۴-۲. فرضیه های پژوهش

- ۱- نگرش نسبت به رفتار مدیر ارشد بر نیت او در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تاثیر دارد.
  - ۱-۱ منافع راهبردی پروژه بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۲-۱ مزایای تبادلی پروژه بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۳-۱ مزایای اطلاعاتی پروژه بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۴-۱ خود توجیهی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
- ۲- هنجار ذهنی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تاثیر دارد.
  - ۲-۱ فشار تقلیدی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۲-۲ فشارهای اجباری بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۳-۲ فشارهای هنجاری بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۴-۲ فشارهای داخلی سازمانی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
- ۳- کنترل رفتاری درک شده بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تاثیر دارد.
  - ۱-۳ خودکامیابی مدیر ارشد بر نیت او در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۲-۳ در دسترس بودن زمان شخصی مدیر بر نیت او در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.
  - ۳-۳ در دسترس بودن منابع سازمانی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است.



### ۳. روش شناسی

تحقیق حاضر بر مبنای هدف از نوع کاربردی می‌باشد. نتایج این تحقیق می‌تواند معرف عواملی باشد که بر حمایت مدیران از پروژه‌های فناوری اطلاعات تاثیر بسزایی می‌گذارند. همچنین تحقیق حاضر از نوع توصیفی پیمایشی می‌باشد. از آن جهت پیمایشی است که محقق قصد دارد تا از طریق پرسشنامه، به بررسی دیدگاه‌ها و نظرات مدیران در رابطه با عواملی که بر رفتار حمایتی آنها از پروژه‌های فناوری اطلاعات تأثیر می‌گذارد، بپردازد و از آن جهت که در این تحقیق از روش‌های کتابخانه‌ای (مطالعه ادبیات موجود و سابقه تحقیق و آشنایی با تجربیات و شناخت عواملی که مدیران را تحت تاثیر قرار می‌دهند) نیز استفاده می‌نماید در نتیجه جزء تحقیقات نظری نیز محسوب می‌شود. در نهایت با توجه به آنکه سازمان‌ها، مدیران و با اهداف مختلف، می‌توانند از این تحقیق به عنوان یک رویه جهت تعیین عواملی که بر حمایت مدیران از پروژه‌های فناوری اطلاعات تاثیر دارند، استفاده نمایند، لذا جزء تحقیقات کاربردی نیز محسوب می‌شود.

جامعه آماری این تحقیق ۶۰ نفر از مدیران ارشد سازمان تامین اجتماعی استان قم می‌باشد. با توجه به عدم دسترسی محقق به کلیه اعضای جامعه، در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از یکی از فرمول‌های معمول برای محاسبه حجم نمونه که فرمول کوکران می‌باشد، استفاده شده است. این فرمول عبارت است از:

$$n = \frac{N \times p \times q \times \frac{z\alpha^2}{2}}{(N - 1) \times e^2 + p \times q \times \frac{z\alpha^2}{2}}$$

با توجه به فرمول، نمونه این تحقیق شامل ۵۲ نفر از مدیران سازمان تامین اجتماعی استان قم می‌باشند که حدود ۴۴ پرسشنامه جمع آوری گردید. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و روش جمع آوری داده‌ها میدانی می‌باشد. ابزار مورد استفاده نیز پرسشنامه است که ساختار پرسشنامه و گویه‌های مورد استفاده در جدول ۲ شرح داده شده است:

جدول ۲. تخصیص سوالات پرسشنامه

متغیر	شاخص	گویه‌ها
نگرش	منافع راهبردی	توانمند ساختن سازمان به منظور پاسخ دادن به تغییرات با استفاده از پروژه IT همسوسازی پروژه IT با اهداف راهبردی سازمان ایجاد مزیت رقابتی راهبردی با استفاده از پروژه IT
	مزایای تبدلی	افزایش بهره‌وری کارکنان با استفاده از پروژه IT افزایش بازگشت مالی سرمایه با استفاده از پروژه IT کاهش هزینه‌های عملیاتی با استفاده از پروژه IT
	مزایای اطلاعاتی	دسترسی سریع تر و آسان تر به اطلاعات با استفاده از پروژه IT ارتقا اطلاعات مدیر برای برنامه ریزی و کنترل با استفاده از پروژه IT
هنجار ذهنی	خود توجیهی	شروع کننده بودن پروژه IT حمایت صریح از پروژه IT در گذشته
	فشار تقلیدی	پیشی گرفتن رقبا در صنعت با استفاده از پروژه IT رشد رقبا در صنعت از دید مشتریان با استفاده از پروژه IT
	فشارهای اجباری	هیات مدیره دولت یا نهاد های تنظیم کننده

مشتریان شرکت تامین کننده مواد اولیه شرکت شرکای تجاری شرکت	فشارهای هنجاری	کنترل رفتاری درک شده
مدیران میانی راهبر (مدافع) پروژه IT	فشارهای داخلی	
کسب مهارت ها، دانش و توانایی های مورد نیاز را برای حمایت از پروژه IT داشتن توانایی برای حمایت از پروژه IT	خودکامیابی	
صرف وقت و انرژی برای امور دیگر داشتن زمان	شرایط تسهیل کننده زمان	
داشتن منابع سازمانی داشتن منابع مالی	شرایط تسهیل کننده منابع	

برای سنجش روایی پرسشنامه از نظر اساتید راهنما و مشاور استفاده گردید و تغییرات لازم در محتوا و سازه پرسشنامه صورت پذیرفت. سپس پرسشنامه توسط خود محقق توزیع گشت و با حضور و سعی گردید تا از وقوع ابهامات احتمالی در پاسخگویی به سوالات جلوگیری به عمل آمده و درک صحیحی نسبت به سوالات در پاسخ دهندگان ایجاد گردد. با توجه به اقدامات فوق و تلاش محقق در به کارگیری اصطلاحات شفاف و بدون ابهام زمینه لازم برای دست یافتن به سطح قابل قبولی از روایی برای پرسشنامه فراهم گردید.

در این تحقیق از روش آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی استفاده شد. بدین ترتیب که ۱۶ پرسشنامه به صورت پیش آزمون بین اعضای نمونه توزیع و بین داده‌های جمع آوری شده پیش آزمون ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. در این تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS میزان پایایی پرسشنامه اندازه گیری و مقدار ۰.۸۶ بدست آمد که بیانگر آن است که پرسشنامه طراحی شده از پایایی نسبتاً بالایی برخوردار می باشد. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از آزمون های فرض آماری استفاده شد.

#### ۴. یافته های پژوهش

##### ۴-۱. بررسی نرمال بودن

آزمون کولموگراف اسمیرنوف جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع نرمال داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می گیرد. آزمون فرض نرمال بودن داده ها را می توان به صورت زیر برای متغیرهای تحقیق بررسی نمود:

##### جدول ۳. نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف

میانگین	منافع راهبردی	مزایای تبدلی	مزایای اطلاعاتی	خود توجیهی	فشار تقلیدی	فشار اجباری	فشار هنجاری	فشار داخلی	خودکامیابی	تسهیل شرایط زمان	تسهیل شرایط منابع
۴.۲۸۰	۴.۱۸۹	۴.۵۵۶	۳.۹۷	۴.۰۲۲	۳.۱۳	۳.۸۱	۴.۲۳	۳.۲۲	۳.۵۹	۴.۱۷	
۱.۶۶	۱.۰۵۸	۱.۲۱۵	۱.۱۱	۰.۹۶۴	۱.۲۵۹	۱.۱۳۵	۰.۹۳۳	۰.۵۱۰	۰.۶۴۹	۰.۴۰۲۶	
۰.۴۶۹	۰.۲۱۳	۰.۱۰۴	۰.۴۷۵	۰.۳۱۱	۰.۰۸۴	۰.۱۵۲	۰.۳۴۹	۰.۹۶۳	۰.۳۵۰	۰.۴۲۲	

با توجه به نتایج جدول ۳ چون سطح معناداری (Sig) به دست آمده برای مؤلفه های مورد نظر بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد، در نتیجه تابع توزیع این متغیرها به شکل نرمال می باشد.

#### ۲-۴. نتایج آزمون t

به منظور بررسی فرضیه های تحقیق از آزمون t استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است:

جدول ۴. آزمون t یک نمونه ای برای بررسی فرضیه های پژوهش

آماره آزمون برابر ۳ می باشد.						فرضیه های پژوهش				
فاصله اطمینان ۹۵٪		تفاوت میانگین	Sig.	درجه آزادی df	t					
حد بالا	حد پایین									
۱.۳۹۳۸	۱.۱۶۶۹	۱.۲۸۰۳۰	۰.۰۰۰	۴۳	۲۲.۷۵۹	منافع راهبردی	منافع راهبردی پروژه بر نیت	۱-۱		
۱.۳۲۳۱	۱.۰۵۵۷	۱.۱۸۹۳۹	۰.۰۰۰	۴۳	۱۷.۹۴۶	مزایای تبدلی	مزایای تبدلی پروژه بر نیت	۲-۱		
۱.۶۸۴۷	۱.۴۲۸۹	۱.۵۵۶۸۲	۰.۰۰۰	۴۳	۲۴.۵۵۱	مزایای اطلاعاتی	مزایای اطلاعاتی پروژه بر نیت	۳-۱		
۱.۱۷۱۱	۰.۷۸۳۴	۰.۹۷۷۲۷	۰.۰۰۰	۴۳	۱۰.۱۶۸	خود توجیهی	خود توجیهی بر نیت	۴-۱		
۱.۳۵۵۱	۱.۱۴۶۸	۱.۲۵۰۹۵	۰.۰۰۰	۴۳	۲۴.۲۱۳	نگرش	نگرش نسبت به رفتار مدیر ارشد بر نیت او در حمایت	فرضیه اول		
۱.۱۸۳۲	۰.۸۶۲۳	۱.۰۲۲۷۳	۰.۰۰۰	۴۳	۱۲.۸۵۴	فشار تقلیدی	فشار تقلیدی بر نیت	۱-۲		
۰.۳۷۱۳	-۰.۰۹۸۶	۰.۱۳۶۳۶	۰.۲۴۸	۴۳	۱.۱۷۰	فشار اجباری	فشارهای اجباری بر نیت	۲-۲		
۰.۹۶۴۲	۰.۶۵۷۰	۰.۸۱۰۶۱	۰.۰۰۰	۴۳	۱۰.۶۴۲	فشارهای هنجاری	فشارهای هنجاری بر نیت	۳-۲		
۱.۳۹۷۵	۱.۰۷۹۷	۱.۲۳۸۶۴	۰.۰۰۰	۴۳	۱۵.۷۲۱	فشارهای داخلی	فشارهای داخلی بر نیت	۴-۲		
۰.۹۱۹۳	۰.۶۸۴۹	۰.۸۰۲۰۸	۰.۰۰۰	۴۳	۱۳.۸۰۲	هنجار ذهنی	هنجار ذهنی بر نیت مدیر ارشد در حمایت	فرضیه دوم		
۰.۳۸۲۶	۰.۰۷۱۹	۰.۲۲۷۲۷	۰.۰۵	۴۳	۲.۹۵۰	خود کامیابی	خود کامیابی بر نیت	۱-۳		
۰.۷۸۸۴	۰.۳۹۳۵	۰.۵۹۰۹۱	۰.۰۰۰	۴۳	۴.۷۶۰	زمان	تسهیل کننده شرایط-زمان بر نیت	۲-۳		
۱.۲۹۲۹	۱.۰۴۸۰	۱.۱۷۰۴۵	۰.۰۰۰	۴۳	۱۹.۲۸۲	منابع	تسهیل کننده شرایط-منابع بر نیت	۳-۳		
۰.۷۸۱۳	۰.۵۴۴۴	۰.۶۶۲۸۸	۰.۰۰۰	۴۳	۱۱.۷۴۸	کنترل رفتاری درک شده	کنترل رفتاری درک شده بر نیت مدیر ارشد در حمایت	فرضیه سوم		

#### ۳-۴. آزمون فریدمن

در این تحقیق رتبه بندی مؤلفه های مربوط به نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک شده از دیدگاه پاسخ دهندگان مورد بررسی قرار می گیرد. نتایج این آزمون برای رتبه بندی ابعاد و مولفه های آن ها در ادامه ارائه شده است:

جدول ۵. نتایج آماری آزمون فریدمن برای مولفه ها

مولفه	تعداد	کای مربع	درجه آزادی	سطح معنی داری
نگرش	۴۴	۳۵.۱۹۷	۳	۰.۰۰۰
هنجار ذهنی	۴۴	۶۰.۶۵۱	۳	۰.۰۰۱
کنترل رفتاری	۴۴	۵۵.۰۹۷	۲	۰.۰۰۱

همانطور که در نگاره مشاهده می شود با مقدار کای مربع در تمامی موارد بالاتر از ۱.۹۶ می باشد و میزان سطح معنی دار شده نیز از ۰.۰۵ کمتر است پس فرض  $H_0$  در کلیه موارد رد می گردد. به عبارتی بین مولفه ها در هر سه متغیر از نظر رتبه بندی تفاوت وجود دارد.

جدول ۶. نتایج رتبه بندی مولفه های هر متغیر

متغیر	میانگین رتبه	متغیر	میانگین رتبه	متغیر	میانگین رتبه
مزایای اطلاعاتی	۳.۳۳	فشارهای داخلی	۳.۲۷	تسهیل کننده شرایط منابع	۲.۷۶
منافع راهبردی	۲.۴۷	فشار تقلیدی	۲.۸۶	تسهیل کننده شرایط زمان	۱.۹۰
مزایای تبدیلی	۲.۳۳	فشارهای هنجاری	۲.۵۱	خودکامیابی	۱.۳۴
خود توجیهی	۱.۸۸	فشارهای اجباری	۱.۳۵		

## ۵. بحث و نتیجه گیری

### ۵-۱. بررسی فرضیه ها

در این پژوهش سه فرضیه اصلی و یازده فرضیه فرعی را مطرح شد که در ادامه آنها را مورد بررسی و تحلیل قرار می گیرد: فرضیه اصلی اول عبارت است از "نگرش نسبت به رفتار مدیر ارشد بر نیت او در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد."

با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه نشان داده شد که نگرش بر نیت مدیران ارشد در جهت حمایت از پروژه های فناوری اطلاعات تأثیر معناداری دارد و می توان تغییرات در رفتار مدیران را پیش بینی کرد. محققان با استفاده از نظریه رفتار برنامه ریزی شده نشان داده اند که نیت فرد برای انجام یک رفتار تحت تأثیر احساس کلی فرد از مطلوب یا غیرمطلوب بودن نسبت به انجام آن رفتار قرار می گیرد (آیزن، ۱۹۹۱). در این تحقیق عواملی که قضاوت کلی مدیریت ارشد از مطلوب یا غیرمطلوب بودن نسبت به حمایت از پروژه فناوری اطلاعات را تحت تأثیر قرار می دهند، نشان می دهد. در این تحقیق مشخص شد که عوامل نگرش (منافع راهبردی، مزایای تبدیلی، مزایای اطلاعاتی و خودتوجیهی) بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارند.

فرضیه فرعی اول عبارت است از "منافع راهبردی پروژه بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است."

در این پژوهش، منافع راهبردی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه‌های فناوری اطلاعات تأثیر دارد. از آنجایی که مدیر ارشد مسئول توسعه و تدوین راهبرد بلندمدت سازمان می‌باشد و همچنین مسئولیت به حداکثر رساندن ثروت سهامداران از طریق عملکرد بلندمدت را دارند. پس منافع راهبردی حاصل از پروژه فناوری اطلاعات می‌تواند بر نیت مدیر ارشد تأثیر بگذارد. علاوه بر این نتایج نشان می‌دهند که فرایندهای انگیزشی مدیران ارشد متفاوت از فرایند انگیزشی افراد در سطوح دیگر سازمان عمل می‌کند.

فرضیه فرعی دوم عبارت است از "مزایای تبادلی پروژه بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است."

نتایج در این پژوهش نشان می‌دهند که مزایای تبادلی تأثیر قابل توجهی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات دارد. اغلب مدیران ارشد مزایای تبادلی را به عنوان فرصت‌های ملموس و قابل اندازه‌گیری برای بهبود بهره‌وری عملیاتی و سودآوری در نظر می‌گیرند (ویل، ۱۹۹۲). از آنجایی که مدیران ارشد مسئول عملکرد مالی سازمان هستند و سهامداران رسیدن به اهداف مالی برایشان مهم است و همچنین سایر پژوهش‌ها در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی نشان می‌دهند که مدیران ارشد عمدتاً بر منافع مالی پروژه فناوری اطلاعات تمرکز می‌کنند و پروژه‌ها صرفاً بر اساس معیارهای مالی ارزیابی می‌شوند (وید و همکاران، ۲۰۰۸) در نتیجه پروژه‌هایی که سطح بالایی از مزایای تبادلی دارند، می‌توانند بر نیت مدیران ارشد تأثیر داشته باشند.

فرضیه فرعی سوم عبارت است از "مزایای اطلاعاتی پروژه بر نیت یک مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است."

این تحقیق نشان می‌دهد که مزایای اطلاعاتی یک پروژه فناوری اطلاعات بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. در واقع نشان می‌دهد مدیران ارشد ارزش فرصت‌هایی که فناوری اطلاعات برای بهبود اطلاعات سازمان و زیرساخت‌های ارتباطات ایجاد می‌کند را می‌دانند و مزایای اطلاعاتی به عنوان انگیزه‌ای برای حمایت از پروژه فناوری اطلاعات می‌باشد.

فرضیه چهارم فرعی عبارت است از "خودتوجهی بر نیت یک مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است."

طبق نتایج حاصل از این تحقیق، خودتوجهی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. همان‌طور که محققان نشان دادند، مدیران ارشد به طور کلی به دنبال توجهی برای اقدامات و تصمیمات قبلی خود هستند (مشبکی و همکاران، ۱۳۸۹: کیل و همکاران، ۲۰۰۰). در واقع نیروهای خودتوجهی، نگرش مطلوب‌تری نسبت به حمایت از پروژه‌هایی که برای مدیران ارشد فرصتی برای توجیه رفتار و تصمیمات قبلی را ایجاد می‌کند و حمایت مدیر ارشد از پروژه‌های فناوری اطلاعات را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

فرضیه اصلی دوم عبارت است از "هنجار ذهنی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد." طبق این پژوهش، هنجار ذهنی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. هنجارهای ذهنی به عنوان درک یک فرد از اینکه "افراد یا گروه‌هایی که فکر می‌کنند وی باید یا نباید رفتاری را انجام دهد و انگیزه وی برای سازش

با ارجاع‌های خاص " تعریف می‌شود. انتظار می‌رود مدیران ارشد با توجه به موقعیت و قدرت خود در سازمان کمتر به نیروهای هنجار ذهنی توجه کنند، اما نتایج این تحقیق نشان می‌دهند که مدیران ارشد تحت تأثیر هنجار ذهنی قرار می‌گیرند و هنجار ذهنی از عوامل مهم مؤثر فرایند انگیزشی مدیران ارشد می‌باشد. در این تحقیق مشخص شد که همه عوامل هنجار ذهنی (فشار تقلیدی، فشارهای هنجاری و فشارهای داخلی سازمانی) به جز فشار اجباری بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارند.

فرضیه فرعی اول عبارت است از " فشار تقلیدی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است. " طبق این پژوهش، فشار تقلیدی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. فشار تقلیدی نتیجه گرایش کلی مدیر ارشد به تقلیدی از اعمال و رفتار رقبای موفق برای اینکه تصمیم‌گیری خود را مشروع نشان دهد، می‌باشد. نتایج این تحقیق با مطالعات دیگر فشارهای تقلیدی در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی سازگار است (لیانگ و همکاران، ۲۰۰۷: تنو و همکاران، ۲۰۰۳).

فرضیه فرعی دوم عبارت است از " فشارهای اجباری بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است. " طبق نتایج این تحقیق، فشارهای اجباری تأثیری بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات ندارد. منابع فشارهای اجباری در این تحقیق سازمان‌های دولتی و هیئت مدیره فرض شد که این منابع می‌توانند فشارهای رسمی و غیررسمی بر مدیران اعمال می‌کنند؛ اما زمانی که مدیران ارشد برای حمایت از پروژه مجبور می‌شوند، احساس مسئولیت نمی‌کنند. در واقع مدیران ارشد خود را متعهد به چنین پروژه‌هایی نمی‌دانند،

فرضیه فرعی سوم عبارت است از " فشارهای هنجاری بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است. " در این تحقیق، فشارهای هنجاری بر نیت مدیر ارشد تأثیر دارد. در این تحقیق فشارهای هنجاری به عنوان فشار از شرکای تجاری، تأمین کنندگان و مشتریان تعریف شده است. مدیران ارشد با توجه به موقعیت خود در سازمان تحت تأثیر این فشارها قرار می‌گیرند.

فرضیه فرعی چهارم عبارت است از " فشارهای داخلی سازمانی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است. "

طبق نتایج این تحقیق، فشارهای داخلی سازمانی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. فشارهای داخلی به عنوان فشارهایی برای حمایت از یک پروژه فناوری اطلاعات از اعضای تیم مدیریت ارشد، مدیران میانی و مدافعان پروژه تعریف شده است. این گروه‌ها فشارهای غیررسمی را از طریق ترکیبی از تاکتیک‌های نفوذ و اقناع اعمال می‌کنند. این نتایج با یافته‌های انس و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۳) در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی مطابقت دارد.

فرضیه سوم اصلی عبارت است از " کنترل رفتاری درک شده بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است. "

طبق نتایج این تحقیق کنترل رفتاری درک شده بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. کنترل رفتاری درک شده را به عنوان سختی یا آسانی درک شده در انجام یک رفتار خاص تعریف می‌کند. نتایج با نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده که می‌گوید، هرچه کنترل رفتاری فرد بر یک رفتار بیشتر باشد احتمال انجام آن رفتار توسط فرد نیز بیشتر خواهد بود (آیزن، ۲۰۰۵) سازگار است. کنترل رفتاری درک شده فرد در رابطه با یک رفتار خاص تحت تأثیر هم عوامل داخلی مانند مهارت‌های فردی، دانش و تجربه و هم عوامل خارجی مانند منابع و زمان که این عوامل بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه‌های فناوری اطلاعات تأثیر دارند.

فرضیه فرعی اول عبارت است از " خودکارآمدی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است." با توجه به نتایج این تحقیق، خودکارآمدی بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. خودکارآمدی اشاره به تجارب و مهارت‌های گذشته مدیر ارشد می‌کند و فقدان چنین تجارب و مهارت‌های مربوطه می‌تواند به عنوان مانعی بر سر راه حمایت از پروژه فناوری اطلاعات باشد.

فرضیه فرعی دوم عبارت است از " شرایط تسهیل کننده زمان بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است."

با توجه به نتایج این تحقیق، شرایط تسهیل کننده زمان بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. دردسترس بودن زمان شخصی اشاره به مقدار زمان شخصی یک مدیر ارشد برای اختصاص به پروژه می‌کند و فقدان زمان لازم می‌تواند به عنوان مانع مهمی در مورد حمایت از پروژه فناوری اطلاعات باشد.

فرضیه فرعی سوم عبارت است از "شرایط تسهیل کننده منابع بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات موثر است."

با توجه به نتایج این تحقیق، شرایط تسهیل کننده منابع بر نیت مدیر ارشد در حمایت از پروژه فناوری اطلاعات تأثیر دارد. دردسترس بودن منابع سازمانی اشاره به سهولت بدست آوردن منابع مالی و انسانی لازم برای پروژه می‌کند و فقدان منابع سازمانی مورد نیاز می‌تواند به عنوان مانع مهمی در مورد حمایت از پروژه فناوری اطلاعات باشد.

## ۲-۵. پیشنهادات کاربردی

- طبق نتایج تحقیق، سازمان باید پروژه‌ای را انتخاب کند که بتواند منافع قابل توجهی برای سازمان داشته باشد. در واقع مدیران به عنوان تأثیرگذارترین نیرو در پیاده‌سازی پروژه‌ها، از پروژه‌هایی حمایت می‌کنند که بیشترین مزایا را برای سازمان داشته باشند.
- مدیران باید با استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان، خود و سازمان خود را بروز کنند تا دچار فشارهای تقلیدی نگردند. شاید تقلید از سازمان‌های موفق در شرایط عدم اطمینان، اما استفاده همیشه از روش تقلیدی باعث عقب ماندن سازمان از رقابت می‌شود.
- سازمان نباید مدیران را مجبور به حمایت از پروژه کند، زیرا مدیران در اینگونه موارد چون مجبور به از حمایت می‌شوند، هیچ‌گونه تعهدی نسبت به پروژه ندارد و در این شرایط احتمال شکست پروژه افزایش خواهد یافت.

- مدیران برای حمایت از پروژه به منابع و زمان نیاز دارند. در واقع سازمان باید منابع انسانی و مالی برای حمایت از پروژه را در اختیار مدیران قرار دهد. همچنین مدیران باید در پروژه‌ها مشارکت بیشتری داشته باشند تا به تجربه و اعتماد به نفس لازم برای حمایت برسند.

## ۶. منابع

۱. اسماعیلی، م؛ طلوعی اشلقی، ع؛ پورا ابراهیمی، ع. ر؛ و اسمعیلی، ر (۱۳۹۲). بررسی میزان پذیرش و امکان پیاده‌سازی فناوری اطلاعات در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بر اساس مدل دیویس (TAM) نشریه پژوهنده، ۱۸(۱)، ۴۰-۴۵.
۲. برزه کار، ح؛ صفدری، ر؛ اشراقیان، م. ر؛ و درگاهی، ح. (۱۳۹۲). مطالعه عوامل سازمانی مؤثر در به‌کارگیری فناوری اطلاعات توسط مدیران میانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. مجله پی‌اورد سلامت، ۷(۲)، ۱۲۳-۱۳۲.
۳. حبیب، س؛ و شاکری، ز (۱۳۸۹). تدابیر مرزی در حمایت از حقوق مالیت فردی، فصلنامه پژوهش بازرگانی، ۶ (۵۷)، ۸۳-۱۱۳.
۴. حزیان، عبدالحسین و محمودی، ادریس (۱۳۹۸). بررسی تاثیر نگرش، کنترل رفتار درک شده، هنجار ذهنی و مصرف موقعیتی بر قصد خرید (مورد مطالعه: خریداران ماهی در شهر اهواز)، اولین کنفرانس بین‌المللی روش‌های نوین حسابداری، بانکداری و بازاریابی و پیشرفت‌های اخیر در علوم انسانی.
۵. درانی، ک؛ رشیدی، ز (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات توسط دبیران مدارس هوشمند شهر تهران با تأکید بر مدل پذیرش فناوری اطلاعات (ITAM) پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۱(۱)، ۲۳-۴۶.
۶. دهقانی سلطانی، مهدی؛ شول، عباس و رمضان، سارا (۱۳۹۷). بررسی تاثیر هنجارهای ذهنی، کنترل رفتاری درک شده و نگرش بر تمایل رفتاری در صنعت هتلداری، چهارمین کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری ایران، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی.
۷. سلطانی، نادعلی، نوروزی، محمدصالح. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر نگرش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری بر قصد خرید کالاهای قاچاق (مورد مطالعه لوازم آرایشی و بهداشتی). مدیریت بازاریابی، ۱۲(۳۴)، ۴۱-۵۲.
۸. شیخ شعاعی، ف؛ و علوی، ط (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های فنی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰(۳)، ۹-۳۴.
۹. عبدخدای، م. ه؛ احمدی، م؛ حسینی، ف؛ پریخانی، ا؛ و فرهادی، ا. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات توسط کارکنان بخش مدارک پزشکی بر اساس مدل پذیرش فناوری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. پی‌اورد سلامت، ۷(۴)، ۲۸۷-۲۹۸.
۱۰. عوض نژاد، س؛ و سراج، م. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر نگرش و قصد مصرف کنندگان به خرید محصولات جعلی با برندهای لوکس در محصولات دیجیتال گوشی موبایل (مطالعه موردی: شهرستان بهبهان)، کنفرانس بین‌المللی مهندسی و علوم کاربردی، دبی، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.
۱۱. غفاری آشتیانی، پ و اکبری، ب (۱۳۹۲). بررسی عوامل تأثیرگذار بر خرید ناگهانی لوازم آرایشی، نشریه مدیریت بازاریابی، ۸(۲۰)، ۱-۱۴.
۱۲. محترمی، امیر، خداداد حسینی، سید حمید، الهی، شعبان. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی در



۱۳. مددی، ی.؛ ایروانی، ه؛ و محمدی، ی. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر آشنایی و کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات در انجام وظایف سازمانی کارشناسان و اعضای هیئت علمی (مطالعه موردی: پردیس کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه تهران). مدیریت فناوری اطلاعات، ۶(۱)، ۱۲۷-۱۴۴.

14. Ajzen, I. (2020). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior 1. *Journal of applied social psychology*, 32(4), 665-683.
15. Armitage, C. J., & Conner, M. (2019). Distinguishing perceptions of control from self-efficacy: Predicting consumption of a low-fat diet using the theory of planned behavior 1. *Journal of applied social psychology*, 29(1), 72-90.
16. Bandura, A. (1989). Regulation of cognitive processes through perceived self-efficacy. *Developmental psychology*, 25(5), 729.
17. Bandura, A., O'Leary, A., Taylor, C. B., Gauthier, J., & Gossard, D. (1987). Perceived self-efficacy and pain control: opioid and nonopioid mechanisms. *Journal of personality and social psychology*, 53(3), 563.
18. Litt, M. D. (2018). Cognitive mediators of stressful experience: Self-efficacy and perceived control. *Cognitive therapy and research*, 12(3), 241-260.
19. McCaul, K. D., Sandgren, A. K., O'Neill, H. K., & Hinsz, V. B. (2017). The value of the theory of planned behavior, perceived control, and self-efficacy expectations for predicting health-protective behaviors. *Basic and Applied Social Psychology*, 14(2), 231-252.
20. Povey, R., Conner, M., Sparks, P., James, R., & Shepherd, R. (2016). Application of the Theory of Planned Behaviour to two dietary behaviours: Roles of perceived control and self-efficacy. *British Journal of Health Psychology*, 5(2), 121-139.
21. Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2017). Dimensions of teacher self-efficacy and relations with strain factors, perceived collective teacher efficacy, and teacher burnout. *Journal of educational psychology*, 99(3), 611.
22. Sullivan, Y., & Davis, F. (2020, January). Self-Regulation, Mind Wandering, and Cognitive Absorption During Technology Use. In *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*.
23. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
24. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

# Investigating the Impact of Mental Norm, Attitude toward Behavior and Perceived Behavioral Control on the Intention of Public Senior Managers in Supporting the Information Technology Project (Case Study: Qom Social Security Organization)

Rasoul Qorbanali Zadeh<sup>1</sup>

Javad Siahkali Moradi<sup>\*2</sup>

Date of Receipt: 2020/08/18 Date of Issue: 2020/08/27

## Abstract

According to the importance of the intentions of senior managers in supporting information technology projects, in this study, three variables affecting the lack of senior government managers in the Social Security Organization were examined. The method of the present study was applied in terms of purpose and survey method. The statistical population of this study was 60 senior managers of the Social Security Organization who were selected as a sample using Cochran's formula of 44 people. Then a questionnaire with 25 items from valid sources with confirmation of validity was distributed among individuals. After confirming the reliability of the collected data, the results were entered into SPSS software and then appropriate statistical analysis was performed. The results of the mean test of the sample showed that the perceived mental norm, attitude and behavioral control have a significant effect on the intentions of senior government managers to support IT projects and changes in the behavior of managers can be based on Predicted these variables.

## Keyword

Mental Norm, Attitude Towards Behavior, Perceived Behavioral Control, Senior Managers' Intentions, It Project

1. MA in Industrial Management, Islamic Azad University, Arak Branch (qorbani@gmail.com)

2. Ph.D. in Public Administration, University of Tehran (\*Corresponding Author: syahkaly@gmail.com).