



## بررسی تاثیر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایتمندی کارکنان

شاهین جهانگیر بلورچیان

کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری-گیلان-ایران

### چکیده

هدف بررسی تاثیر استفاده از فناوری اطلاعات بر رضایتمندی کارکنان شهرداری است. روش توصیفی- تحلیلی و روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای است، ابتدا با جستجو در پایگاه ها و سایت های اینترنتی و بانک های اطلاعاتی و استنادی مانند پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، SID، مگ ایران می باشد در بین منابع مختلف با توجه به موضوع انتخابی و تحقیقات انجام شده است. در این تحقیق از روش کتابخانه ای استفاده شده، نوع داده ها و نحوه اجراء هم به روش کتابخانه ای است. روش در تحقیقاتی که ماهیت کتابخانه ای دارند تقریباً تمام تلاش محقق در کتابخانه ها صورت می پذیرد. حتی در تالیفات و تصنیفات نیز از این روش استفاده می شود. گام اول در مهارت تحقیق کتابخانه ای آشنایی با نحوه استفاده از کتابخانه است برای اینکار محقق باید از روش های کتابداری نحوه استفاده از برگه دان و ثبت مشخصات کتاب، نحوه جستجوی کتاب در کتابخانه و رایانه و ... اطلاع حاصل نماید. اسناد عمده در مطالعات کتابخانه ای عبارتند از: کتاب؛ مقاله ها و مجله ها؛ سایت ها، دیسک های رایانه؛ اسناد اصل؛ اسناد دولتی؛ نشریه های رسمی دولتی-اسناد شخصی و خصوصی؛ مطبوعات؛ آمار نامه ها. ابزار گردآوری اطلاعات از طریق فیش برداری از منابع بود. بدین صورت که بعد از مأخذشناسی و گردآوری منابع مطالب موردنیاز استخراج و در فیش ثبت شد. روش تجربه و تحلیل و بررسی اطلاعات به صورت توصیفی- تحلیلی می باشد.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات و ارتباطات-رضایتمندی- کارکنان- شهرداری لاهیجان

### -مقدمه

در فن آوری اطلاعات و ارتباطات، بدون شک تحولات گسترده ای را در تمامی عرصه های اجتماعی و اقتصادی بشریت به دنبال داشته و تاثیر آن بر جوامع بشری بگونه است که جهان امروز به سرعت در حال تبدیل به یک جامعه اطلاعاتی است. جامعه که در آن دانایی و میزان دسترسی و استفاده مفید از دانش دارای نقش محوری و تعیین کننده است. نوپابودن صنعت فناوری در ایران و وجود پتانسیل بالا از متخصصان و سازمانها در کشور زمینه مناسبی را برای توجه جدی به توسعه تخصص ها و گسترش زیرساخت های



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

فناوری اطلاعات فراهم شده است. امروزه سلامت سازمان ها ارتباط مستقیمی با سطح مهارت های آنها در فناوری اطلاعات و ارتباطات شناخته می شود. لذا با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات، بسترهای علمی و تحقیقاتی زمینه های فکری و فرهنگی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات را فراهم می کنیم (مقدسی و همکاران، ۱۳۹۵).

عصر حاضر را عصر اطلاعات لقب داده اند، این نامگذاری به این دلیل است که امروزه اطلاعات به جزء تفکیک ناپذیر زندگی بشر تبدیل شده است. رشد و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در جامعه امروز به حدی سرعت گرفته است که میزان توجه به آن را مهمترین شاخص توسعه یافتگی برای کشور های در حال توسعه در نظر گرفته اند و معتقدند که عصر حاضر دنیای متفاوتی خواهد بود که راهبردی آن را فناوری اطلاعات برعهده خواهد داشت (حلاج، ۱۳۹۴، ص ۱۲). افزایش رقابت، استمرار کوچک سازی، سطوح عملکرد بالا، جهانی سازی و آزاد سازی مثال هایی از تغییرات وسیعی هستند که امروزه اکثر سازمان ها با آن روبرو بوده و مجبور به شکل دهی دوباره و سازماندهی مجدد خود هستند. در عین حال آنها باید از سلسله مراتب وظیفه ای به سازمان های شبکه ای و منعطف با عملکرد بالا مبدل شوند. سازمان ها به منظور چیره شدن بر این چالش ها نیازمند توجه به فناوری اطلاعات بعنوان یک عامل تعیین کننده هستند که از آن نه فقط به منظور تقویت اثر بخشی و کارآیی عملیاتی بلکه در جهت پاسخگویی سریعتر و مستمر به نیازهای مشتریان و فشارهای رقابتی و عرضه مطلوب تر از طریق تعدد کانال های توزیع و افزایش توانایی در ارتباط برقرار کردن با مشتریان عرضه کنندگان و دیگر سهامداران باید استفاده شود.

امروزه در عصر جهانی شدن با پیشرفت دانش تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزش ها و فرهنگ ها، انتظارات و مطالبات سیاسی، ملت ها ایجاد کرده، موجب تحولات اداری شده است. تغییر سلیقه ها، خواسته ها و توقعات شهروندان، سبب شده که تحول از امری درون زا به امری برون زا تبدیل شود و رضایتمندی ارباب رجوع به عنوان یکی از معیارهای اصلی و اساسی بهبود عملکرد سازمانها مد نظر قرار گیرد (خاکی، ۱۳۹۱، ص ۲۶).

اگر چه پیشرفت فناوری اطلاعات خود بخود شرط کافی برای نیل به جامعه اطلاعاتی نیست اما یک پیش نیاز ضروری شمرده می شود و کلید چنین پیشرفتی در میزان تفکیک پذیری این فناوری ها از زندگی روزمره شهروندان و کاربرد آنها نهفته است. وجود آن سبب می شود که نوع بایگانی از پرونده های کاغذی به پرونده های الکترونیکی، پاسخگویی، دریافت شکایت، اطلاع رسانی به مشتریان و غیره تغییر و بهبود پیدا کند (منوریان، ۱۳۹۸، ص ۴۳).

همچنین تکنولوژی اطلاعاتی موجب می شود توان سازمان از نظر ثبت کردن، نگه داری و انتقال اطلاعات و غیره افزایش یابد و نیز بر میزان انعطاف پذیری، صحت و دقت و همچنین سرعت عمل آنها تاثیر بگذارد (شهرستانی، ۱۳۹۵، ص ۱۹). بسیاری از سرمایه گذاری های انجام شده بر تکنولوژی اطلاعات در کشورهای جهان سوم به ویژه در کشور ما آنچنان که انتظار داشتیم بهره وری نداشته اند، به طور مثال طی گزارشی که بر اساس تحقیقات گروه استندیش انجام شده و به درستی چاتوس نام گرفت ثابت شد که تقریباً یک سوم پروژه های آن منافع تعیین شده را بر آورده نمی سازد (یاردلی، ۱۳۹۴، ص ۲۸). در نیم قرن اخیر، سازمان های مدرن سرمایه گذاری روی فن آوری اطلاعات را افزایش داده اند، زیرا عقیده دارند که فناوری اطلاعات تاثیر مثبتی روی عملکرد



سازمانی دارد و عملکرد سازمانی اثربخش بر رضایت مشتریان تاثیر می گذارد و در نهایت باید متذکر شد که امروزه کاربرد فناوری اطلاعات یک ویژگی مشترک بافت های سازمانی است. در حال حاضر فناوری اطلاعات خود را به عنوان یک عامل حیاتی در موفقیت تعداد بی شماری از سازمان ها نشان می دهد به ویژه سازمان تنظیم و مقررات رادیویی (شهرستانی، ۱۳۹۵، ص ۱۶).

بنابراین انجام تحقیقات و پژوهش های مختلف در زمینه تحلیل اثرات کاربرد فناوری اطلاعات بر رضایتمندی مشتریان به منظور بهبود عملکرد سازمانی و کاستن از پیامدهای نامطلوب احتمالی در رابطه با استفاده کورکورانه سازمان ها از این تکنولوژی نوین لازم و ضروری می نماید.

تحقیقات انجام شده

میرزایی و گلرد (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان؛ بکارگیری فناوری اطلاعات با هدف رضایتمندی مشتریان انجام داده اند. روش استفاده شده در این تحقیق، روش توصیفی پیمایشی از نوع کاربردی و همبستگی است که به این منظور پرسشنامه ای تهیه و تنظیم شده و بین نمونه مورد مطالعه توزیع گردیده است. متغیر وابسته تحقیق حاضر، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد. متغیرهای مستقلی که اثر آنها بر کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات مورد بررسی قرار می گیرد، ابعاد رضایت مندی مشتریان می باشد. داده های مورد نظر، جمع آوری و به عنوان مرجع داده در فایل اکسل قرار گرفته است. همچنین آزمون فرضیه ها با استفاده از نرم افزار Spss21 انجام شده است. های تحقیق حاکی از آن است که بین شاخص های رضایت مندی مشتریان (کیفیت خدمات، هزینه اخذ خدمات، دسترسی به خدمات، ویژگی خدمات و اداره شکایات مشتریان) و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات مثبت و معناداری وجود دارد.

قاسمی علی آبادی و مقدم حسینی (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان؛ تاثیر بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایتمندی ارباب رجوع در شهرداری اندیشه انجام داده اند. نتایج تحقیق نشان داد که بین فناوری اطلاعات و مولفه های رضایتمندی ارباب رجوع (کاهش هزینه های ارباب رجوع، کیفیت ادارک شده، کاهش شکایات ارباب رجوع و پاسخگویی سریع به انتظارات) ارتباط معناداری وجود دارد. لذا با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهاد گردید که شهرداری اندیشه جهت افزایش رضایتمندی ارباب رجوعان خود بیش از پیش با بکارگیری قابلیت های فناوری اطلاعات و ارتباطات اقدام نماید.

قاسمی علی آبادی و فطرس (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان؛ تاثیر بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایتمندی مسافرین حوزه حمل و نقل عمومی (مطالعه موردی: سازمان اتوبوسرانی شهرداری شهر اندیشه) انجام داده اند. نتایج نشان می دهد که بین بکارگیری فناوری و رضایتمندی رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین بین فراهم سازی میزان دسترسی به امکانات فناوری و رضایتمندی نیز رابطه مستقیم وجود دارد. بین ارایه خدمات الکترونیک به موقع و رضایتمندی نیز ارتباط مستقیم وجود دارد. بین بکارگیری فناوری با روش سنتی رابطه معکوس وجود دارد.



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

رشادت جو (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان؛ تأثیر پذیرش فناوری اطلاعات بر توسعه حرفه ای کارکنان با استفاده از مدل پذیرش فناوری در شرکت کانی کاوان انجام داده اند. هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیرات پذیرش فناوری اطلاعات بر توسعه حرفه‌های کارکنان شرکت مهندسی کانی کاوان شرق میباشد. بدین منظور ابتدا شاخصهای مرتبط با پذیرش فناوری شامل: سودمندی درک شده، سهولت درک شده، نگرش استفاده و تمایل به استفاده و شاخص های مرتبط با توسعه حرفه‌های شامل: بهبود عملکرد کیفیت، دانش و آگاهی، توانمندی شغلی و رضایت شغلی، مسئولیت تصمیم گیری، فرصت های شغلی، خود کنترلی، ارتباطات حضوری، صرفه جویی در زمان و استقلالکاری را شناسایی نمودیم. سپس دو پرسشنامه طراحی شد. پرسشنامه مربوط به پذیرش فناوری با ۲۱ سؤال و پرسشنامه توسعه حرفه ای با ۴۵ سؤال طراحی شد. اعتبار هر دو پرسشنامه با استفاده از روش اعتبار صوری و محتوایی تأیید و پایایی آن ها با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۵ و ۰/۹۲ محاسبه گردید. نمونه آماری این تحقیق ۹۲ نفر از کارشناسان خبره شرکت کانی کاوان میباشند که از میان ۱۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. از آنجایی که مقیاس اندازه‌گیری فاصله‌های و متغیرهای تحقیق نرمال میباشند جهت آزمون فرضیات آماری از ضریب همبستگی پیرسون و برازش مدل رگرسیونی استفاده شده است. یافته‌های این پژوهش در بخش آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بین پذیرش فناوری اطلاعات و بهبود عملکرد کیفیت، دانش و آگاهی، توانمندی سازی کارکنان، رضایت شغلی، مسئولیت تصمیم‌گیری، فرصتهای شغلی، خود کنترلی، ارتباطات حضوری، صرفه جویی در زمان و استقلال کاری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

نقوی و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان؛ تأثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر رضایتمندی مشتریان بانک انجام داده اند. هدف این پژوهش مشخص کردن تأثیر فناوری اطلاعات بر رضایت مندی مشتریان بانک می باشد. روش این پژوهش توصیفی - پیمایشی است. نمونه پژوهش متشکل از ۱۵۰۰ تن از مشتریان پست بانک شهر تهران می باشند که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان بدست آمد. داده ها با استفاده از پرسشنامه جمع آوری و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. بررسی فرضیات تحقیق یافته های بدست آمده نشان داده که فناوری اطلاعات به طور مثبت بر رضایتمندی مشتریان در بانک تأثیرگذار است.

سعیدی (۱۳۹۲) پژوهشی تحت عنوان؛ بررسی تأثیر فناوری اطلاعات (it) بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان سمنان انجام داده اند. این پژوهش نیز با هدف بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان سمنان در پی این مقصود برآمده است. استفاده و بکارگیری از فناوری اطلاعات بر بسیاری از متغیرها مانند دقت، سرعت، هزینه، انگیزه در کار، ارائه خدمات به ارباب رجوع، ارتباط موثر، تصمیم گیری، تأثیر بر ماهیت کار، تأثیر در ادامه شغلی یا ارتقا، ایجاد احساس مثبت و ... تأثیر گذار است. اما ارتباط و تأثیر آنها یکسان نیست. اطلاعات مورد نیاز برای این تحقیق طی دو مرحله جمع آوری شده است. مرحله اول روش مراجعه به اسناد است که برای تعیین شناخت تأثیر فناوری اطلاعات از آن استفاده شده و در مرحله دوم برای تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه استفاده شده است. برای رد یا اثبات هر فرضیه پژوهش از روش آمار استنباطی به روش آزمون t-test، ضریب همبستگی پیرسون و همچنین برای نرمال بودن فرضیات از آزمون کلموگرف-اسمیرنوف و جهت رتبه بندی فرضیات از آزمون فریدمن و آزمون معادلات ساختاری استفاده گردیده است. یافته های تحقیق مبتنی بر فرضیات تحقیق به شرح زیر می باشد: استفاده و بکارگیری از فناوری اطلاعات بر متغیرهای عملکرد و



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان مانند افزایش دقت، افزایش سرعت، کاهش هزینه، افزایش انگیزه در کار، ارائه خدمات به ارباب رجوع مطلوبتر، ارتباط موثر تر، تصمیم گیری بهتر، ایجاد احساس مثبت و ... تاثیر گذار است.

رسولی پشته و باقری نژاد (۱۳۸۹) پژوهشی تحت عنوان؛ بررسی تاثیر سرمایه گذاری های فناوری اطلاعات روی رضایت مشتری انجام داده اند. این مقاله حاصل یک پژوهش در زمینه فناوری اطلاعات و رضایت مشتری است و قصد دارد به بررسی سرمایه گذاری های فناوری اطلاعات و تکنولوژی هایی مانند مدیریت ارتباط با مشتری بپردازد و تاثیر آن را بر رضایت مشتری تعیین نماید، در ضمن تحلیل مقایسه ای یافته ها نشان می-دهند که رابطه مستقیم بین سرمایه گذاری های فناوری اطلاعات سازمان و رضایت مشتریان در ابعاد گسترده ای وجود دارد.

## تعاریف مفهومی

فناوری اطلاعات: اصطلاح فناوری اطلاعات برای توصیف فنونی به کار می رود که ما را در ضبط، ذخیره سازی، پردازش بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات یاری می کند. همچنین فناوری عبارت است از تمامی اشکال فناوری که به منظور پردازش، ذخیره سازی و انتقال اطلاعات در یک قالب الکترونیکی به کار گرفته می شود و اطلاعات عبارت است از جریان هایی که مجموعه دانایی ها را تغییر می دهد (عالی، ۱۳۹۱).

رضایتمندی: رضایتمندی عبارت است از نتیجه فرآیند مقایسه عملکرد مطلوب و عملکرد واقعی درک شده، رضایتمندی مستلزم شاد و راضی نگه داشتن ارباب رجوع هم در تعاملات روزانه، هم در نحوه و چگونگی ارائه خدمات وهم از دیدگاه بلندمدت و جهانی فشارهای رقابتی سازمان ها را وادار می کند تا نیازمندی های ارباب رجوع را شناسایی کنند و راهبردهایی را تدوین کنند که به آن ها اجازه دهد در برابر سایر رقبا موفق بشوند. رضایت ارباب رجوع میزان مطلوبیتی است که مراجعین سازمان ها به خاطر ویژگی های مختلف نحوه ارائه ی خدمات مختلف کسب می کنند و منبع و دلیلی برای ادامه فعالیت سازمان است (عزیزی نژاد، ۱۳۸۷، ص ۴۱).

## بحث تحقیق

امروزه فناوری اطلاعات به عنوان عامل پشتیبان و زیرساخت هر توسعه سازمانی محسوب می شود و اهمیت آن بر کسی پوشیده نیست، اما استفاده از آن نیز نیازمند برنامه ریزی سنجیده و حساب شده است. در چند دهه اخیر تکنولوژی مدرن اطلاعات بر موقعیت و عملکرد بسیاری از جوامع، سازمان ها و افراد اثرات قابل ملاحظه ای گذاشته و به موازات پیشرفت های شگرفی که در این



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

زمینه بوجود آمده است، سرنوشت جوامع، سازمان ها و افراد هر روز بیش از گذشته به این فناوری مدرن گره می خورد. بحث در مورد تاثیر فناوری اطلاعات بر افراد، سازمان ها و جامعه موضوع تازه ای نیست واز ابتدای پیدایش و گسترش فناوری اطلاعات این موضوع مورد بحث قرار گرفته است. بکارگیری تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در سازمان ها تغییرات بنیادین را در کلیه زمینه ها نوید می دهد. استفاده از سیستم های مبتنی بر فناوری اطلاعات در شهرداری و امور اداری قطعاً در مدیریت و رهبری شهرداری و عملکرد کارکنان بی تاثیر نخواهد بود و شهرداری های کشورمان هم از این مقوله مستثنی نیستند.

جمع بندی و نتیجه گیری

پدیده‌های که امروزه از آن به عنوان فناوری اطلاعات و ارتباطات یاد می شود، تنها محصول ظهور یکفناوری نوین در حوزه خاصی از سازمان نیست، بلکه ناشی از تحولی است که اثرات آن کلیه ابعاد سازمان را شامل می گردد. حضور فناوری اطلاعات، بهره وری، ارتباطات و تصمیم گیری را ارتقا می بخشد.

فناوری اطلاعات، خمیرمایه توسعه در سازمان و جامعه است و محورهای اساسی توسعه و ماهیت آن را نیز متناسب با نیاز جامعه و کارکنان تعیین می کند و می تواند بر توسعه حرفه ای کارکنان تأثیر به سزایی داشته باشد. اما پذیرش فناوری اطلاعات به عنوان بخشی از موانع انسانی -اجتماعی یکی از مهم ترین موانع موجود در سازمان است، زیرا مرتفع شدن موانع اقتصادی و فنی بدون از میان برداشتن موانع انسانی اجتماعی در پذیرش فناوری اطلاعات بی نتیجه خواهد ماند.



- حلاج، بیان(۱۳۹۴)، فرهنگ سازی فناوری اطلاعات، ارومیه، نشریه معاونت برنامه ریزی و بهبود مدیریت دفتر خدمات انفورماتیک شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان غربی.
- خاکی، غلام(۱۳۹۱)، راهبرد مجازی سازی دولت مهم ترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه.
- رسولی پشته، بهتاج؛ باقری نژاد، جعفر(۱۳۸۹)، بررسی تاثیر سرمایه گذاری های فناوری اطلاعات روی رضایت مشتری، فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد، شماره ۲۲.
- قاسمی علی آبادی، حسن؛ مقدم حسینی، سیدغلامرضا(۱۳۹۶)، تاثیر بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایتمندی ارباب رجوع در شهرداری اندیشه، سومین کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار - ۱۳۹۶.
- قاسمی، علی؛ نوروزی بنه، داوود؛ حسینی، مهدی؛ اسکندرپور، بهروز(۱۳۹۷)، تاثیر پذیرش فناوری اطلاعات بر رضایت ارباب رجوع از خدمات شهرداری اردبیل، ششمین کنفرانس ملی تازه یافته ها در مدیریت و مهندسی صنایع با تاکید بر کارآفرینی در صنایع - ۱۳۹۷
- شهرستانکی، وحید(۱۳۹۵)، بکارگیری فناوری اطلاعات بر کارایی اثربخشی پارک ها و فضای سبز شهرداری مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- منوریان، علی(۱۳۹۸)، سازمان های متناسب با عصر اطلاعات، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۴۵-۴۶.
- میرزایی، پریسا؛ گلرد، پروانه(۱۳۹۶)، بکارگیری فناوری اطلاعات با هدف رضایتمندی مشتریان، هشتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز - ۱۳۹۶
- نقوی، مهدی؛ شریفی مهر، حامد؛ موسوی، حامد(۱۳۹۵)، تاثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر رضایتمندی مشتریان بانک، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در علوم انسانی
- یاردلی، دیبا(۱۳۹۴)، مدیریت موفق پروژه های it (درس هایی از شکست پروژه های فن آوری اطلاعات)، ترجمه محمود رفیعی، چاپ اول، اصفهان، انتشارات ارکان.