



Type of Article: Research

The Impact of Information Technology Development on the Performance of the Social Security Organization (Case Study: Tabriz Branches)

Alireza Tamizi^{1*}

Received: 2024/06/29

PP: 09-34

Accepted: 2025/07/30

Abstract

As a vital institution for achieving social security and justice, the Social Security Organization plays an invaluable role in national development. In the present era, information technology development has helped the organization transform from a traditional, bureaucratic structure into an agile, transparent, data-driven, and customer-oriented organization. Deep integration of information technology into all social security processes is not only a choice but an undeniable necessity for the organization's survival and efficiency, enabling it—through strategic management—to keep pace with these environmental changes. Utilizing new technologies can affect various factors within the organization. The present study seeks to examine the impact of information technology on the performance of the Social Security Organization's services (case study: Tabriz branches). The research method is descriptive and of the survey type. The statistical population of this study comprises all customers of the Social Security Organization and the financial staff of the Tabriz branches. The staff sample was a census including 31 persons, and the customer sample was obtained using Cochran's formula as 384 persons. Cronbach's alpha was used to assess the reliability of the questionnaire. The Kolmogorov–Smirnov test was used to examine the normality of variable distributions, and the one-sample t-test was used to test the research hypotheses. The results showed that information technology development has a significant effect on variables such as service quality, the components of assurance, responsiveness, and reliability in the Social Security Organization's Tabriz branches. Information technology also has a significant effect on reducing the costs of the Social Security Organization's Tabriz branches. However, information technology does not have a significant effect on the quality service components of tangibility and empathy in the Social Security Organization's Tabriz branches. Strengthening the necessary technical, financial, human, and educational infrastructures and developing information technology in the Social Security Organization will increase customers' perceived satisfaction with the quality of the organization's services.

KeyWords: Productivity, Productivity Enhancement, Mission-Based Organization.

Reference: Tamizi, A. (2025). The Impact of Information Technology Development on the Performance of the Social Security Organization (Case Study: Tabriz Branches). *Strategic management attitude*, 3(4), 9-34.
<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.30605865.1404.3.4.3.4>

¹ Assistant Professor, Department of Economics, Payam Noor University, Tehran, Iran.
a_tamizi@pnu.ac.ir



نوع مقاله: پژوهشی

تأثیر توسعه فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی (مطالعه موردی: شعب تبریز)

علیرضا تمیزی^۱

پذیرش: ۱۳/۰۹/۱۴۰۴

صص: ۹-۳۴

دریافت: ۰۸/۰۵/۱۴۰۴

چکیده

سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یک نهاد حیاتی برای تحقق امنیت اجتماعی و عدالت، نقشی بی‌بدیل در توسعه کشور دارد. در عصر کنونی، توسعه فناوری اطلاعات به سازمان کمک کرده تا از یک ساختار سنتی و اداری به یک سازمان چابک، شفاف، مبتنی بر داده و مشتری‌محور تبدیل شود. ادغام عمیق فناوری اطلاعات در تمامی فرایندهای تأمین اجتماعی نه تنها یک انتخاب، بلکه یک ضرورت انکارناپذیر برای بقا و کارایی این سازمان است تا با یک مدیریت راهبردی بتوانند پایه‌های این تغییرات محیطی پیش بروند. بهره‌گیری از فناوری‌های جدید می‌تواند بر عوامل مختلفی در سازمان تأثیر داشته باشد که پژوهش کنونی درصدد بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد خدمات سازمان تأمین اجتماعی (مطالعه موردی: شعب تبریز) می‌باشد. روش تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را همه مشتریان سازمان تأمین اجتماعی و کارکنان مالی شعب تبریز تشکیل می‌دهند. نمونه کارکنان به صورت تمام‌شماری و شامل ۳۱ نفر و نمونه مشتریان با استفاده از فرمول کوکران برابر ۳۸۴ نفر به‌دست آمد. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه، از آلفای کرونباخ استفاده شد. برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج نشان داد که توسعه فناوری اطلاعات بر متغیرهایی همچون کیفیت خدمات، مولفه‌های اعتبار، پاسخگویی و اطمینان در سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر معناداری دارد. همچنین فناوری اطلاعات بر کاهش هزینه‌های سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر معناداری دارد. ولی فناوری اطلاعات بر مؤلفه موارد کیفی ملموس و همدلی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر معناداری ندارد. تقویت بسترهای لازم فنی، مالی، انسانی و آموزشی و تقویت و توسعه فناوری اطلاعات در سازمان تأمین اجتماعی باعث رضایت ادراک مشتریان از کیفیت خدمات سازمان خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: بهره‌وری، ارتقاء بهره‌وری، سازمان مأموریت‌محور.

استناددهی (APA): تمیزی، علیرضا (۱۴۰۴). تأثیر توسعه فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأمین

اجتماعی (مطالعه موردی: شعب تبریز). فصلنامه نگرش مدیریت راهبردی، ۳(۴)، ۹-۳۴.

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.30605865.1404.3.4.3.4>



در سال‌های اخیر، توجه سازمان‌ها به عرضه خدمات باکیفیت به مردم و کاهش هزینه‌های سازمان، بیش از گذشته نمایان شده است. سازمان‌ها مایل هستند به منظور جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه اجتماعی و سرمایه مالی، خدماتی عرضه کنند که رضایت کارکنان، شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیت‌های سازمانی و اجتماعی افزایش دهند. به عبارتی در محیط رقابتی امروز، کاهش هزینه‌ها و بهبود کیفیت خدمات، امری حیاتی برای بقای سازمان‌ها به‌شمار می‌آید؛ زیرا این امر، صرفه‌جویی در منابع مالی، رضایت مشتریان و بازگشت و خرید دوباره آنها را به دنبال خواهد داشت. همچنین کیفیت خدمات، یکی از عوامل مؤثر برای دستیابی به منافع راهبردی سازمان مثل حفظ میزان مشتریان یا افزایش اثربخشی و به‌دست‌آوردن سود عملیاتی است (خداداد حسینی و همکاران، ۱۳۹۶).

امروزه لازمه موفقیت سازمان‌ها در عرصه کاهش هزینه‌ها و ارتقا کیفیت خدمات، سازگاری با تحولات موجود در محیط پیرامونشان است تا بتوانند پایه پای این تغییرات محیطی پیش بروند. یکی از این تغییرات، استفاده روزافزون از فنون فناوری اطلاعاتی در انجام کسب‌وکار، ارائه خدمات و ایجاد مفهوم فناوری اطلاعاتی می‌باشد. زیتهامل^۱ (۲۰۰۴)، فناوری اطلاعات را به‌عنوان بستری که خرید، فروش و تحویل کارا و اثربخش کالاها و خدمات از یک وب‌گاه را تسهیل می‌کند، تعریف کرده است. انعطاف‌پذیری، راحتی، کارایی و لذت‌بخش بودن از موضوع‌های مثبت و مهم فناوری اطلاعاتی است.

به‌کارگیری فناوری‌های نوظهور خدمات تأمین اجتماعی به نوآوری‌های فناورانه در قلمروهای مختلف نظام تأمین اجتماعی (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) گفته می‌شود که از طریق بازمهندسی فرایندها، بهبود روش‌ها و با طراحی و اجرای برنامه‌های کاربردی ذی‌نفع‌محور، تراکنش‌ها و برهم‌کنش‌های سازمان‌ها و یگان‌ها را بهبود بخشیده و به ارتقاء بهره‌وری، کارایی، اثربخشی و کارآمدی این نظام منجر شده و مقارنت و ملازمت فناوری با قوانین و مقررات ساختارها و سازوکارهای ارائه و دریافت خدمات را در نظام تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری اجرایی و نظارتی فراهم می‌کند (حیدری، ۱۴۰۳).

در دهه‌های اخیر، انفجار اطلاعات و گسترش فناوری‌های اطلاعاتی به یکی از نیروهای محوری تغییرات سازمانی تبدیل شده است. سازمان‌های بیمه‌ای، به‌ویژه سازمان تأمین اجتماعی، با

¹ Zeithaml



پذیرش و پیاده‌سازی فناوری‌های نوین سیستم‌های مدیریت داده تا سکوه‌های خدمات الکترونیک، بسته به کارایی عملیات، سرعت پاسخگویی به مراجعین و دقت در فرایندهای پرداخت و تعهدات، با الزامات تازه‌ای مواجه شده‌اند. توسعه فناوری اطلاعات نه تنها موجب بهبود فرایندها و کاهش هزینه‌های عملیاتی می‌شود، بلکه امکان ارائه خدمات به صورت الکترونیک، شفاف‌سازی رویه‌ها و افزایش رضایت مراجعان را فراهم می‌کند. با وجود این، پیاده‌سازی گسترده فناوری‌های اطلاعاتی در بخش‌های حساس اجتماعی نیازمند توجه به چالش‌هایی چون امنیت داده‌ها، حریم خصوصی، سازگاری سیستم‌ها و مدیریت تغییر است.

هدف پژوهش کنونی، بررسی اثر توسعه فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی، با تمرکز ویژه بر شعب تبریز است. پرسش اصلی پژوهش این است که: چگونه رویکردهای فناوری اطلاعات در شعب تبریز به بهبود کارایی عملیاتی، کیفیت خدمات به مراجعان و مدیریت منابع انسانی منجر می‌شود؟ به منظور پاسخ دادن به این پرسش‌ها، مطالعه کنونی با بهره‌گیری از رویکرد مطالعه موردی (مطالعه موردی) و ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی، به تحلیل دو سطح می‌پردازد: (۱) سطح فرایندهای داخلی سازمانی، از جمله سرعت پاسخگویی، دقت و یکپارچگی داده‌ها؛ (۲) سطح خدمات‌رسانی به مراجعه‌کنندگان، با ارزیابی تجربه مشتری و رضایت ذی‌نفعان.

روش تحقیق در یک نگاه: این مطالعه از رویکرد کیفی - کمی هم‌زمان استفاده می‌کند تا هم راستای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و هم بازنمایی واقعیت‌های عملی شعب تبریز را فراهم کند. ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه، مصاحبه‌های نیمه‌ساخت یافته با مشتریان و کارمندان، مشاهده فرایندهای خدمت‌رسانی و تحلیل مستندات داخلی از قبیل گزارش‌های عملکرد و شاخص‌های کلیدی بهره‌وری است. از طریق تحلیل داده‌های کمی با استفاده از شاخص‌های عملکردی و تحلیل داده‌های کیفی، انتظار می‌رود رابطه‌ای روشن بین سطح بلوغ فناوری اطلاعات و بهبود شاخص‌های عملکردی سازمان دیده شود.

اهمیت و سودمندی نتایج: یافته‌های این پژوهش می‌تواند به سیاست‌گذاران و مدیران شعب تبریز و سایر شعب سازمان تأمین اجتماعی، چارچوبی ملموس ارائه دهد تا با واگذاری منابع به ابزارهای IT با اولویت‌بندی درست، بهره‌وری را افزایش دهند، کیفیت خدمات را بهبود بخشند و ایمنی داده‌ها را تقویت کنند. افزون بر این، نتیجه‌گیری‌های جاری می‌تواند به بهبود طراحی فرایندها، استانداردسازی رویه‌ها و توسعه مهارت‌های فناوری کارکنان کمک کند و در نهایت به



ارتقای رضایت مراجعان و کارایی کل سازمان منجر شود.

بنابراین به منظور افزایش کیفیت خدمات سازمان و کاهش هزینه‌ها به‌ویژه در سازمان‌هایی مانند تأمین اجتماعی که تنوع خدمات و مراجعان فراوانی دارند، باید عواملی که می‌توانند در این امر تأثیر داشته باشند، شناسایی و بررسی شود که پژوهش کنونی با هدف بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی با در نظر گرفتن یکی از الگوهای کیفیت خدمات، الگوی شکاف یا سروکوال که در سال ۱۹۸۸ میلادی ارائه شد، بررسی کند. این الگو از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، در تلاش برای سنجش میزان کیفیت خدمات از دیدگاه مشتری است. الگوی سروکوال، کیفیت خدمات ارائه شده را با ابعاد زیر ارزیابی می‌کند:

۱- موارد کیفی ملموس، ۲- اعتبار، ۳- پاسخگویی، ۴- اطمینان و ۵- همدلی و تأثیر در هزینه‌های تأمین اجتماعی شعب تبریز.

پیشینه و مبانی نظری

غیور باغبانی و همکاران (۱۳۹۹)، پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر کیفیت فناوری اطلاعاتی بر رضایت مودیان مالیاتی با نقش میانجی اعتماد انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که کیفیت فناوری اطلاعاتی با ضریب مسیر ۰/۲۳ بر رضایت مودیان مالیاتی اثرگذار است، همچنین کیفیت فناوری اطلاعاتی با ضریب مسیر ۰/۷۴ بر اعتماد تأثیر دارد. اعتماد نیز با ضریب مسیر ۰/۶۲ بر رضایت مودیان مالیاتی تأثیر دارد و در نهایت کیفیت فناوری اطلاعاتی نیز از طریق متغیر میانجی اعتماد، بر رضایت مودیان مالیاتی تأثیر دارد.

خلیل‌نژاد و دانشور دیلمی (۱۳۹۸)، پژوهشی با عنوان تأثیر کیفیت فناوری اطلاعاتی ادراک شده بر تمایل به استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعاتی: نقش میانجی رضایت الکترونیکی، تصویر ذهنی برند و ریسک ادراکی، انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش، همه مشتریانی بود که از فناوری اطلاعات وب‌گاه‌های فعال در حوزه گردشگری در سطح شهر تهران استفاده می‌کردند. نتایج پژوهش، بیانگر تأثیر مثبت بین فناوری اطلاعاتی ادراک شده بر تمایل به استفاده از سیستم فناوری اطلاعاتی، تصویر ذهنی ویزند (برند)، رضایت الکترونیکی و خطیر ادراکی بود. در واقع، توجه به کیفیت فناوری اطلاعاتی، رضایت، تصویر ویزند سازمان و خطر ادراک شده موجب تقویت تمایل به استفاده از سامانه‌های فناوری اطلاعاتی می‌شود.





موسوی و همکاران (۱۳۹۷)، تأثیر کیفیت خدمات سنتی و الکترونیک بر رقابت‌پذیری در نظام بانکداری (مورد مطالعه: مشتریان شعب بانک صادرات شهر خرم‌آباد) را بررسی کردند. جامعه آماری پژوهش، مشتریان شعب بانک صادرات شهر خرم‌آباد بود. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات سنتی و الکترونیک بر رقابت‌پذیری، تأثیر مثبت و معناداری دارند و از میان این دو، کیفیت فناوری اطلاعات، تأثیر مثبت و معنادار بیشتری بر رقابت‌پذیری دارد. از طرف دیگر بُعد قابلیت اطمینان کیفیت خدمات سنتی و بُعد حریم شخصی کیفیت فناوری اطلاعات، تأثیر مثبت و معنادار بیشتری بر رقابت‌پذیری دارند. بنابراین با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، لازم است که بانک صادرات به کیفیت فناوری اطلاعات خود، توجه ویژه‌ای داشته باشد.

درینی و همکاران (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان مطالعه رابطه رضایت‌مندی مشتری با مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی با توجه به نقش میانجی کیفیت فناوری اطلاعاتی، انجام دادند. جامعه آماری شامل افرادی بود که تجربه خرید لوازم ورزشی به صورت الکترونیکی از وب‌گاه‌های دیجی کالا و بامیلو را داشتند. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که هر چه مدیریت ارتباط با مشتری با کمیت و کیفیت بیشتری اعمال شود و فناوری اطلاعاتی از کیفیت بیشتری برخوردار باشد، رضایت مشتریان نسبت به خرید لوازم ورزشی به صورت الکترونیک بیشتر خواهد بود.

محمد^۱ و همکاران (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان اهمیت مدیریت الکترونیکی و نقش آن در ارزیابی فعالیت اثربخشی مدیریت منابع انسانی (مطالعه موردی مخابرات الجزایر) انجام دادند. نتایج نشان داد که استفاده از مدیریت الکترونیکی در کاهش هزینه‌ها، کاهش مشکلاتی که سطح عملکرد را پایین می‌آورد و کاهش نرخ خطاهای اداری، بهبود ارتباطات داخلی و خارجی و افزایش کارایی و اثربخشی عملیات مؤثر است. همچنین استفاده از مدیریت الکترونیکی برای سرعت‌بخشیدن به کار، افزایش دقت و صرفه‌جویی در وقت، مؤثر است و استفاده از مدیریت الکترونیکی بر افزایش کارایی کارگران که به بالا بردن بهره‌وری نیروی کار در شرکت مخابرات الجزایر منجر می‌شود، نیز مؤثر بود.

هی سان^۲ و همکاران (۲۰۲۰)، پژوهشی با عنوان تأثیر کیفیت فناوری اطلاعاتی بر رضایت مشتری در مالزی انجام دادند. نتایج نشان داد که رضایت مشتری و ابعاد کیفیت فناوری

1. Mohamed

2. Hhi San



اطلاعاتی (کارایی، تحقق، حفظ حریم خصوصی و در دسترس بودن سیستم) با یکدیگر، ارتباط مثبت و معناداری دارند.

رهاهله^۱ و همکاران (۲۰۲۰)، پژوهشی با عنوان تأثیر کیفیت فناوری اطلاعاتی بر کیفیت رابطه انجام دادند. نتیجه نشان داد که کیفیت فناوری اطلاعاتی بر کیفیت رابطه تأثیر دارد. این مطالعه همچنین نشان می‌دهد که سهولت استفاده، حریم خصوصی و پاسخگویی، تأثیر مثبت قابل توجهی بر کیفیت رابطه دارد.

واتول کینا^۲ و همکاران (۲۰۲۰)، پژوهشی با عنوان «کیفیت فناوری اطلاعاتی از ویژگی‌ها به نتایج» انجام دادند. نتیجه نشان داد که کیفیت فناوری اطلاعاتی به شدت بر رضایت مشتری و خرید دوباره، تأثیر دارد. سهولت استفاده و سودمندی درک شده از اساسی‌ترین ویژگی‌هایی است که به شکل مستقیم با رضایت مشتری رابطه دارد.

شاهین سانگو^۳ (۲۰۱۹)، پژوهشی با عنوان نقش تجارت الکترونیکی در کاهش هزینه‌ها و تأثیر آن بر شرکت‌های کوچک و متوسط، انجام دادند. نتایج به دست آمده نشان داد که به کارگیری فناوری اطلاعاتی و تجارت الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های شرکت‌ها مؤثر است. همچنین بهره‌گیری از فناوری پیشرفته در حال تبدیل شدن به یک عنصر اصلی در فرایندهای تولید و ارائه خدمات متنوع در تمام نقاط جهان تبدیل شده است.

فرج الدیهانی و بین علی^۴ (۲۰۱۸)، پژوهشی با عنوان تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی بر کیفیت فناوری اطلاعاتی ارائه شده توسط بانک‌های تجاری در کویت انجام دادند. نتایج نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی، تأثیر قابل توجهی بر کیفیت فناوری اطلاعاتی ارائه شده توسط بانک‌های تجاری در کویت دارد.

نون^۵ و همکاران (۲۰۱۷)، پژوهشی با عنوان تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت‌مندی مشتریان بانک تجاری جمهوری بوتسوانا انجام دادند. نتایج نشان داد که در دسترس بودن سیستم، اجرا و حریم خصوصی به عنوان مؤلفه‌های کیفیت خدمات الکترونیک دستگاه‌های خودپرداز بر رضایت مشتری بانکداری تجاری جمهوری بوتسوانا مؤثر هستند.

1. Rahahleh

2. Vatulkina

3. Shahin Sango

4. Faraj Aldaihani & Bin Ali

5. Nyoni



نبود مطالعات اختصاصی در سازمان تأمین اجتماعی استان و لزوم بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، پژوهشگر را بر آن داشته است تا با پژوهش کنونی درصدد بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی و کاهش هزینه‌ها (مطالعه موردی: شعب تبریز) باشد.

مبانی نظری

توسعه فناوری اطلاعات به‌عنوان موتور محرک بهبود کارایی و کیفیت خدمات سازمانی مطرح است. با دیجیتالی‌سازی فرایندها و اتوماسیون وظایف قالبه‌های کار، زمان پردازش کاهش می‌یابد و شفافیت حرکت فرایندها افزایش می‌یابد. همسو شدن راهبرد فناوری اطلاعات با اهداف سازمانی برای سازمان‌های خدماتی، اهمیت حیاتی دارد؛ این همسویی به بهبود کارایی عملیاتی، کاهش دوباره‌کاری و ارتقای رضایت ذی‌نفعان می‌انجامد.

کیفیت داده و امنیت اطلاعات به‌ویژه در سازمان‌های خدماتی دولتی، کلید اعتماد ذی‌نفعان و پایداری خدمات است. یکپارچگی داده‌ها و پیاده‌سازی ضوابط امنیتی به کاهش خطرها و بهبود کارکرد سیستم منجر می‌شود.

پذیرش فناوری و مدیریت تغییر به‌عنوان پیش‌شرط‌های موفقیت پیاده‌سازی IT مطرح است. آموزش مناسب، حمایت سازمانی و فراهم بودن ساختارهای پشتیبانی می‌تواند مقاومت در برابر تغییر را کاهش دهد. برای ارزیابی اثر IT بر عملکرد خدمات، می‌توان از شاخص‌های عملکردی مانند زمان پاسخ، دقت خدمت، رضایت مشتریان داخلی/ خارجی و هزینه‌های عملیاتی استفاده کرد و رابطه بین IT و خروجی خدمات را الگوسازی کرد (احمدی و همکاران، ۱۴۰۲).

فناوری اطلاعاتی در سازمان عبارت است از ایجاد امکاناتی در راستای افزایش سرعت و کارایی سازمان در ارائه خدمات در هر مکان موردنظر مشتری و ارائه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در سازمان، در هر ساعت از شبانه‌روز به صورت ۲۴ ساعته از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و متنوع، عملیات دلخواه خود را انجام دهند (الوانی و سعیدپناه، ۱۳۹۳).

گوش^۱ (۲۰۰۴)، فناوری اطلاعات را خدمات اطلاعاتی تعاملی تعریف می‌کند که از یک طرف اطلاعات مشتریان که از طریق فرایند فناوری اطلاعاتی جمع‌آوری شده است، می‌تواند توسط

^۱. Ghosh



تأمین‌کنندگان این خدمات گردآوری و تحلیل شوند و به‌عنوان مبنایی برای خدمات سفارشی مشتریان مورد استفاده قرار گیرند و از طرفی دیگر تبادل فناوری اطلاعاتی و تحویل آنها برای مشتریان، می‌تواند از طریق مبادله اطلاعات با تأمین‌کنندگان خدمات انجام شود.

فناوری اطلاعاتی چیزی بیش از انجام یک سفارش، پاسخگویی به پرسش‌های الکترونیکی است. درواقع فناوری اطلاعاتی باعث می‌شوند مشتریان تجربه متفاوتی از جریان تعاملی اطلاعات پیدا کنند. اینکه اطلاعات چگونه ادراک و مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد و اینکه مشتریان به چه اطلاعاتی نیاز دارند یا انتظار دریافت چه اطلاعاتی را دارند، نقش مهمی در کیفیت اطلاعات فرایند فناوری اطلاعاتی ایفا می‌کنند. فرایند فناوری اطلاعاتی بر مبنای اطلاعاتی شکل می‌گیرد که از طریق فناوری اطلاعات کسب می‌شوند و کیفیت اطلاعات در تعیین نیازهای مشتری، عامل بسیار مهمی است (میرابی و همکاران، ۱۳۹۱).

الگوی تحلیل شکاف کیفیت خدمات پارسورمان و همکاران (سروکوال)

الگوی شکاف یا سروکوال در سال ۱۹۸۸ میلادی ارائه شد. این الگو از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، در تلاش برای سنجش میزان کیفیت خدمات از دیدگاه مشتری است. الگوی سروکوال، کیفیت خدمات ارائه‌شده را از ۵ بُعد زیر ارزیابی می‌کند:

- ۱) وضعیت ظاهری تسهیلات: این مؤلفه به وضعیت ظاهری تجهیزات و وضعیت ظاهری کارکنان اشاره دارد.
- ۲) قابلیت اطمینان: این مؤلفه به قابلیت انجام دقیق و مستمر خدمت وعده‌شده به مشتریان اشاره دارد.
- ۳) پاسخگویی: تمایل و اشتیاق کارکنان در ارائه خدمت به‌موقع به مشتریان در این بُعد مدنظر قرار می‌گیرد.
- ۴) تضمین کیفیت: این مؤلفه به توانایی و دانش کارکنان که به پایداری کیفیت خدمات و ایجاد اطمینان و اعتماد در مشتریان منجر می‌شود، اشاره دارد.
- ۵) دلسوزی و همدلی: در این بُعد، درک خواسته‌ها و انتظارات مشتریان و نیز تمرکز ویژه بر تک‌تک مشتریان قرار می‌گیرد.

الگوی سروکوال، حول ابعاد پنج‌گانه یادشده، انتظارات و نیازهای مشتریان از خدمات را به همراه ادراکات آنها بررسی کرده و سپس با استفاده از تحلیل شکاف به بررسی کیفیت خدمات

1. Servqual



ارائه شده می‌پردازد. در الگوی سروکوال، ۵ شکاف مورد توجه قرار می‌گیرد؛ از آنجایی که شکاف ۵، تابعی از جهت و میزان چهار شکاف دیگر است، بنابراین شکاف یادشده، به شکاف کیفیت معروف است. در بررسی شکاف کیفیت، سه حالت ممکن است حاصل شود:

۱. بالاتر بودن ادراک‌های مشتری نسبت به انتظارات او، که در این صورت کیفیت عالی است.
۲. متناسب بودن ادراک‌های مشتری با انتظارات او، که در این صورت کیفیت خوب است.
۳. پایین بودن ادراک‌های مشتری از انتظارات او و برآورده نشدن انتظارات که در این صورت کیفیت ضعیف است.

مزیت مهم الگوی پیش گفته، این است که یک ابزار تحلیلی ارائه داده است که به مدیران کمک می‌کند به شناسایی شکاف کیفیت خدمات از دیدگاه مصرف‌کننده بپردازند. اما این الگو، روش روشنی را برای اندازه‌گیری شکاف‌ها در سطوح مختلف ارائه نکرده است (حسینی و قادری، ۱۳۹۸).

در زمینه پذیرش و تمایل به استفاده از فناوری‌های جدید، الگوهای مختلفی استفاده شده است. در ادامه به برخی از مهم‌ترین الگوها اشاره شده است.

الف) نظریه اقدام مستدل

نظریه عمل مستدل (کنش عقلایی) توسط فیش باین و آجزن^۱ در کتاب «باور، نگرش، قصد و رفتار: مقدمه‌ای بر نظریه و تحقیق» مطرح شده و مبتنی بر این فرضیه است که افراد به‌طور منطقی عمل می‌کنند. آنان تمام اطلاعات در دسترس درباره رفتار هدف را جمع‌آوری و به‌طور منظم ارزیابی می‌کنند، همچنین اثر و نتیجه اعمال را در نظر می‌گیرند، سپس براساس استدلال خود تصمیم می‌گیرند که عملی را انجام دهند یا انجام ندهند. در الگوی عمل مستدل، نگرش و هنجارهای ذهنی فرد، عوامل تعیین‌کننده قصد رفتاری می‌باشند و رفتار استفاده از فناوری، فقط متأثر از قصد رفتاری استفاده از آن فناوری به‌شمار می‌شود. توسعه و آزمون نظریه عمل مستدل مبنی بر این فرض است که رفتارهای مورد مطالعه تحت کنترل بوده و کاملاً ارادی هستند. بنابراین در این نظریه، رفتار منحصراً تحت کنترل قصد رفتاری (نیت و اراده فردی) است. در صورتی که انجام رفتار به مهارت‌ها، منابع و فرصت‌هایی که به سهولت و رایگان دست‌یافتنی نیستند، نیز نیاز دارد که این مورد در حوزه قابلیت‌های کاربردی

1. Fishbein & Ajzen



نظریه عمل مستدل مورد ملاحظه قرار نگرفته است یا احتمالاً به صورت ناقص به‌وسیله این نظریه پیش‌بینی شده است (قربانی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

ب) الگوی پذیرش فناوری

این نظریه، نوع سازگاریافته‌ای از نظریه اقدام مستدل در حوزه سامانه‌های اطلاعاتی است که در سال ۱۹۸۹ توسط دیویس^۱ ارائه شد. این نظریه، یکی از تأثیرگذارترین نظریه‌هایی است که در زمینه نظریه‌های پذیرش و در ادامه مطالعات انجام‌شده پس از نظریه اقدام مستدل انجام شده است و به‌عبارتی الگویی برآمده از آن نظریه است. دیویس در این نظریه به جای عوامل معرفی شده در نظریه اقدام مستدل، دو عامل احساس سهولت استفاده و منفعت درک‌شده را در شکل‌گیری قصد رفتاری و انتخاب کاربر برای استفاده از یک فناوری جدید مؤثر می‌داند. این نظریه، الگویی است برای تبیین اینکه کاربران چگونه به این نتیجه می‌رسند که یک فناوری جدید را بپذیرند و به‌کار ببندند. بر این اساس، هنگامی که کاربران با یک فناوری جدید مواجه می‌شوند، مجموعه‌ای از عوامل بر تصمیم آنها درباره زمان و چگونگی به‌کارگیری آن فناوری تأثیر چشمگیری می‌گذارد. این دو عامل از نظر دیویس عبارت‌اند از:

۱) منفعت درک‌شده: که به میزان باور یک شخص از کاربردی‌بودن سامانه و تأثیر آن بر کارایی عملکرد وی مربوط می‌شود.

۲) احساس سهولت استفاده: که به میزان اطمینان شخص از سهولت استفاده از سامانه‌ای خاص مربوط می‌شود. متغیر منفعت درک‌شده خود به‌طور مستقیم از احساس سهولت استفاده متأثر می‌شود (دیویس، ۱۹۸۶).

ج) نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده

پیش از آنکه آجزن، نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده خود را در سال ۱۹۸۵ ارائه کند، فیشبین و آجزن، به ارائه نظریه‌ای با عنوان «نظریه عمل منطقی»^۲ برای آزمون میان نگرش‌ها و رفتار پرداختند. بر اساس این نظریه، رفتار تحت تأثیر تمایل‌های رفتاری و تمایل‌های رفتاری مرتبط با فناوری نیز تحت تأثیر نگرش به فناوری است. نگرش‌ها و هنجارهای ذهنی، شاخص اصلی رفتاری فرد به‌شمار می‌رود. این به آن معناست که فرد، نتایج رفتار خود را محاسبه می‌کند و تصمیم به انجام یا عدم‌انجام عملیات یا رفتاری خاص می‌گیرد. با بسط نظریه عمل منطقی، مقدمات نظریه «رفتار برنامه‌ریزی‌شده آجزن» شکل گرفت.

^۱. Davis

^۲. Theory of Reasoned Action



در نظریه جدید، آجنز با افزودن عنصر جدیدی با عنوان «کنترل رفتاری درک‌شده» تلاش کرد تا نشان دهد فرد چگونه فشارهای خارجی و داخلی را در رفتار خود ادراک و بر آن اساس، رفتاری خاص انجام می‌دهند (لگزیان و همکاران، ۱۳۹۲).

این الگو شامل اندازه‌گیری غیرمستقیم نگرش‌ها، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده نیز هست. بر مبنای این نظریه، انسان برای هر کاری که انجام می‌دهد، قصد (نیت) یا هدف خاصی را دنبال می‌کند؛ این قصد ممکن است آشکار یا غیرآشکار باشد. بنابراین، هر یک از اعمال ما باید از علتی سرچشمه گرفته باشد و معلول مشخصی را که پاداش تلاش است، به ارمغان آورد. در این نظریه، قصد، عامل مستقیم مؤثر بر رفتار فرض شده است، اما خود قصد مبتنی بر نگرش و هنجارهای اجتماعی است. نگرش، تمایل به ابراز واکنش است. نگرش، حالتی درونی است که بر انتخاب عمل فرد نسبت به یک شیء، یک شخص یا یک رویداد اثر می‌گذارد (اسمارکولا^۱، ۲۰۰۸).

د) الگوی آلون آکتورن و تزکان^۲

در این الگو، ۴ عامل مؤثر بر قصد استفاده از موبایل بانک مورد مطالعه قرار می‌گیرد که عبارت‌اند از: سودمندی درک‌شده، سهولت استفاده درک‌شده، منفعت درک‌شده و خطر درک‌شده. همچنین در این الگو، نگرش نسبت به استفاده از موبایل بانک به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است. ساختار سودمندی درک‌شده و نیت رفتاری برای استفاده از فناوری شبیه به چیزی است که در الگوی پذیرش فناوری مطرح شده است. متغیرها، خطر درک‌شده و سودمندی درک‌شده به‌منظور تعبیر و تفسیر قصد استفاده از سوی مشتریان مورد استفاده قرار می‌گیرد (آکتورن و تزکان، ۲۰۱۲).

ه) الگوی تلفیقی پذیرش و کاربرد فناوری UTAUT

الگوی UTAUT حاصل یکپارچگی هشت نظریه مطرح در زمینه پذیرش فناوری (نظریه عمل مستدل، نظریه پذیرش فناوری، نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده، نظریه اشاعه نوآور، نظریه شناختی اجتماعی، نظریه انگیزشی، نظریه استفاده از رایانه شخصی، نظریه مرکب حاصل از نظریه‌های پذیرش فناوری و نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده) است. در یک مطالعه، از داده‌های مربوط به کارمندان چهار سازمان در طی شش ماه و در سه مقطع زمانی (دوره اول: پس از آموزش؛ دوره دوم: یک ماه پس از پیاده‌سازی و دوره سوم: سه ماه پس از پیاده‌سازی) استفاده

1. Smarkola

2. Akturan & Tezcan



شد. رفتار استفاده واقعی پس از گذشت شش ماه از دوره آموزش، سنجش شد. هشت الگوی یادشده بین ۱۷ تا ۵۳ درصد از واریانس قصد رفتاری را توضیح دادند. سپس نظریه تلفیقی پذیرش و کاربرد فناوری با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده آزمون شد. نتایج نشان داد که عملکرد نظریه مزبور از هشت الگوی دیگر بهتر است و ۶۹ درصد از واریانس قصد استفاده از فناوری را توضیح می‌دهد (قربانی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

منافع فناوری اطلاعات برای تولیدکننده/ عرضه‌کننده

بر اساس بررسی انجام‌شده، فناوری اطلاعات برای تولیدکننده/ عرضه‌کننده خدمات به‌دست آمده است که عبارت‌اند از:

فناوری اطلاعاتی به کسب‌وکار کمک می‌کند تا به مشتریان به صورت شبانه‌روزی دسترسی داشته و محصولات و خدمات خود را ۲۴ ساعته در هفت روز هفته به آنها بفروشد. از این‌رو، تحلیل بازار آسان‌تر شده و همچنین انعطاف‌پذیری درخواست اطلاعات افزایش می‌یابد. بنابراین از طریق دسترسی ۲۴ ساعته به بازار فروش، افزایش فروش و پاسخ سریع به پرسش‌ها و درخواست‌های مشتری امکان‌پذیر می‌شود (کوآداس و آچجاری^۱، ۲۰۰۴).

کاهش مدارک کاغذی

فناوری اطلاعاتی، موجب ارسال کمتر دورنگار معاملات مبتنی بر کاغذ کمتر، کاهش تبلیغات سنتی و کاغذی و حتی به واسطه مواردی نظیر سفارش‌های خرید برخط (آنلاین) موجب حذف معاملات مبتنی بر کاغذ می‌شود. در مجموع، سازمانی که بتواند از شبکه‌های سایبر اسپیس استفاده کند، می‌تواند در مواردی نظیر کاغذ، تکثیر و تلفن، صرفه‌جویی زیادی کند. بنابراین با استفاده از فناوری اطلاعاتی می‌توان در هزینه‌های اداری نظیر چاپ اوراق، فاکس، کپی، ماشین‌نویسی، ثبت و بایگانی، پست کردن و کنترل و رفع اشکالات برای هر مورد، صرفه‌جویی کرد و فعالیت‌ها را با منابع انسانی کمتر و به‌سرعت انجام داد.

کاهش میزان موجودی‌ها

فناوری اطلاعاتی موجب مدیریت کردن موجودی و خرید شده و به تعاملات مصرف‌کننده با زنجیره تأمین برای کاهش سطح موجودی و برای کاهش سطح موجودی و کارایی زنجیره تأمین کمک می‌کند، زیرا سیستم‌های کنترل موجودی مبتنی بر وب از طریق تأمین سفارش در زمان واقعی، برنامه‌ریزی برای مدیریت مؤثر تقاضا و سفارش‌های عرضه‌کننده و خریدار

¹. Quddus & Achyari



می‌شود. به این صورت به کارگیری فناوری اطلاعاتی موجبات کنترل موجودی بهتر، کاهش فضای اداری، کاهش هزینه‌های انبارداری، کاهش هزینه‌های موجودی را فراهم کرد که همه این موارد زمینه افزایش گردش موجودی و افزایش سرمایه در گردش کسب‌وکار را فراهم می‌کند (لامپکین و همکاران، ۲۰۰۲).

کاهش مسافرت‌ها

از طریق سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعاتی می‌توان به واسطه کاهش مسافرت‌ها در هزینه‌های مسافرت، صرفه‌جویی کرد. زمانی که تولیدکننده/ عرضه‌کننده، تحقیقات بازار و بازاریابی و فروش خود را از طریق فناوری اطلاعاتی انجام می‌دهد، نیازی به جابه‌جایی فیزیکی و مسافرت نخواهد داشت. بنابراین فناوری اطلاعاتی از طریق کاهش مسافرت‌ها موجب کاهش نیاز به منابع انسانی، هزینه‌ها، ترافیک و زمان صرف‌شده برای انجام کارها می‌شود. به‌ویژه کاهش ترافیک موجبات کاهش مصرف سوخت، کاهش آلودگی، کاهش تصادفات، کاهش استهلاک ماشین‌آلات، کاهش زمان تلف‌شده در ترافیک، کاهش استرس و فشار روانی را فراهم می‌کند (لندل^۱ و همکاران، ۲۰۱۲).

تعامل مستقیم با مشتری

سازمان‌ها با هدف بنا کردن تعامل همه‌جانبه، نزدیک و محکم با مشتری، از فناوری اطلاعاتی بهره می‌برند. فناوری اطلاعاتی، به سازمان‌ها کمک کرده تا زنجیره توزیع را کوتاه کرده، کانال‌های توزیع را کاهش داده و لایه‌های واسط را کاهش دهند که همه این موارد از طریق حذف واسطه‌ها موجب برقراری ارتباط مستقیم بین عرضه‌کننده و خریدار می‌شود (صادقی مال‌امیری، ۱۳۹۴).

عرضه محصولات الکترونیکی

در حال حاضر با پیشرفت IT مقدار زیادی از خدماتی که در بازار فیزیکی انجام می‌شده است، در بازار برخط (آنلاین) به صورت مجازی و الکترونیکی قابل‌انجام است. بر اساس نوع محصول و صنعت، بیشترین محصولات که در تجارت به صورت الکترونیکی معامله می‌شوند، عبارت‌اند از رایانه، لباس، لوازم پزشکی و بهداشتی و درمانی، تهیه بلیط و کتاب و عکس. درحقیقت شرکت‌هایی در مبادلات برخط (آنلاین) موفق می‌شوند که دارای محصولات استاندارد باشند یا بتوانند محصولات خود را به صورت الکترونیکی نظیر نرم‌افزار، خدمات اطلاعات، کتاب‌ها و از

^۱. Lendle



این قبیل ارائه کنند. اصولاً افراد تحصیل کرده، بازار هدف بالقوه‌ای برای محصولات و خدمات ویژه‌ای نظیر سخت‌افزار و نرم‌افزار، رایانه، بیمه و بانکداری هستند. بنابراین، برخی از محصولات مانند کتاب‌های الکترونیکی، مقالات الکترونیکی، مجلات الکترونیکی، روزنامه الکترونیکی، نامه‌های الکترونیکی، بازی‌ها، نرم‌افزارها، موسیقی، تصاویر و فیلم را می‌توان به صورت الکترونیکی عرضه کرد (لندل و همکاران، ۲۰۱۲).

میزان حساسیت نیروی کار، به معنای اهمیت نسبی منابع انسانی در تولید و عرضه خدمات است. فناوری اطلاعاتی از طریق کاهش وظایف اداری، حذف فرایندهای زاید، توسعه فرایندهای جاری و خودکارسازی مبادلات کسب‌وکار و فرایندهای دستی و سنتی نظیر پردازش برخط (آنلاین) سفارش‌ها، باعث جلوگیری از نیاز به افزایش کارکنان و کاهش کارکنان و در نهایت افزایش بهره‌وری آنان یا کارایی کسب‌وکار و کاهش هزینه‌های پرسنلی می‌شود (اندرو^۱ و همکاران، ۲۰۰۶).

صرفه‌جویی در زمان

در مرکز فناوری اطلاعاتی، استفاده از وسایل الکترونیکی برای تسریع معاملات تجاری و بهبود کارایی در فرایندهای درون‌سازمانی و بین‌سازمانی است. عمدتاً از طریق خودکار نمودن فرایندهای تعاملی مالی نظیر حقوق و دستمزد، حساب‌های دریافتی و سفارش‌گیری، موجبات افزایش سرعت کسب‌وکار و سرعت فرایندهای کسب‌وکار و سرعت فرایندهای اداری را فراهم می‌کند. برای نمونه، فناوری اطلاعاتی از طریق تسهیل ارتباطات درون‌سازمانی، دانش را در سراسر سازمان به اشتراک گذاشته و سیستم‌های مدیریت دانش مبتنی بر اینترنت، از طریق مرتبط کردن تمامی قسمت‌های سازمان، زمان پاسخگویی به مشتری را کوتاه می‌کند.

کاهش هزینه‌ها

برخی از سازمان‌ها با هدف کاهش هزینه‌ها از فناوری اطلاعاتی بهره می‌گیرند. تقریباً حدود ۱۷ درصد از سازمان‌های استفاده‌کننده از خدمت الکترونیک، هدف خود را در بهره‌گیری از این فناوری برای کاهش هزینه‌ها می‌دانند. پس سازمان‌هایی که از فناوری اطلاعاتی استفاده می‌کنند، موجب صرفه‌جویی در هزینه‌ها شده و می‌توانند تا حد زیادی هزینه‌ها را کاهش دهند (لندل و همکاران، ۲۰۱۲).

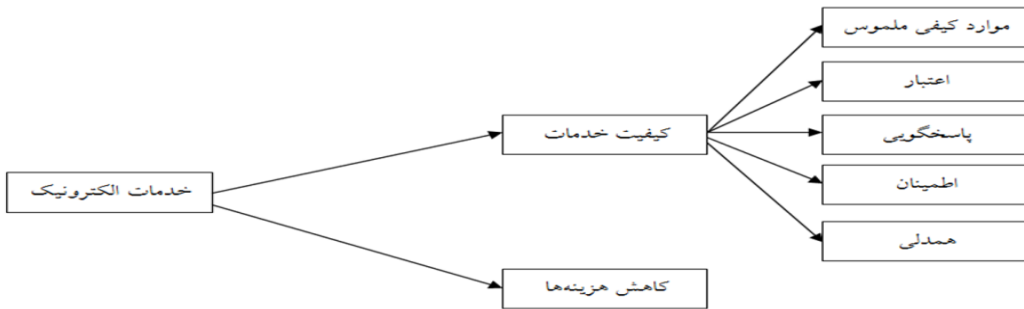
¹. Andrew



رضایت مشتری

سازمان‌ها از فناوری اطلاعاتی برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان یا تسهیل فعالیت‌های زنجیره تأمین استفاده می‌کنند، اما کاربردهای فناوری اطلاعاتی در ارتباط با مشتری رایج‌تر هستند. این خود بیانگر آن است که بیشتر شرکت‌ها از اهمیت بهبود خدمات به مشتریان به‌منظور افزایش رضایت آنها، آگاه‌اند. مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد از منافع ادراک‌شده بالقوه و بسیار مهم فناوری اطلاعاتی، تمرکز بر خدمات و تبادل اطلاعات با مشتری است، زیرا به‌کارگیری فناوری اطلاعاتی در زنجیره ارزش، موجب تحلیل آسان‌تر مشتری، گسترش آسان خدمات، بهبود خدمات، خدمات بی‌عیب، ارائه محصولات یا خدمات بهتر، خدمات بیشتر به مشتری و ارائه محصولات یا خدمات جدید می‌شود. افزون‌بر این، فناوری اطلاعاتی موجب حفظ مشتری نیز می‌شود (اندرو و همکاران، ۲۰۰۶).

الگوی مفهومی تحقیق به صورت زیر ارائه می‌شود.



نمودار ۱. الگوی مفهومی پژوهش

روش تحقیق

روش و جامعه آماری تحقیق کنونی به لحاظ ماهیت و محتوای کاری، توصیفی و از نوع پیمایشی است. از طرفی این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است، زیرا اصول و فنون تدوین‌شده در تحقیق می‌تواند برای حل مسائل اجرایی و واقعی به‌کار گرفته شود و کاربرد عملی دارد. همچنین از نظر سطح مشاهده از نوع خرد^۱ است؛ زیرا واحد تحلیل در این جا فرد است. این کار از نظر وسعت از نوع مطالعات پهنانگر^۲ است، به این معنا که پژوهشگر صفت

^۱. Micro

^۲. Extensive



مشخص را بر روی گروه وسیعی از افراد جامعه بررسی می‌کند. از نظر زمان نیز، از نوع مقطعی است؛ زیرا بررسی و توصیف یک صفت یا ارتباط بین صفات را در محدوده زمانی مشخص انجام می‌دهد، نه در زمان‌های مختلف.

جامعه آماری این تحقیق را همه مشتریان سازمان تأمین اجتماعی و کارکنان مالی شعب تبریز سازمان تأمین اجتماعی تشکیل می‌دهند. شمار کارکنان مالی در حدود ۳۰ تا ۴۰ نفر هستند. شمار مشتریان سازمان تأمین اجتماعی در شهر تبریز در حدود ۳۴۵ هزار نفر است.

نمونه کارکنان به صورت تمام‌شماری است و از تمام کارکنان مالی نظرسنجی شده است. برای تعیین حجم نمونه مشتریان از فرمول کوکران استفاده شد. با درجه خطای نمونه‌گیری ۵ درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد، حجم نمونه برابر ۳۸۴ نفر به دست آمد.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه کیفیت خدمات بر اساس الگوی سروکوآل و سه پرسش درباره هزینه‌های سازمان استفاده شد. پرسش‌نامه کیفیت خدمات بر اساس الگوی سروکوآل طراحی شده است.

روایی^۱ و پایایی^۲ ابزار اندازه‌گیری

روایی محتوای پرسش‌نامه با استفاده از نظرات استادان این حوزه بررسی شد. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه، از آلفای کرونباخ استفاده شد. با توجه به اینکه ضرایب آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از مقدار استاندارد ۰/۷ است، نتیجه گرفته شد پرسش‌نامه از پایایی درونی خوبی برخوردار است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ
کیفیت خدمات	۰/۸۹
موارد کیفی ملموس	۰/۷۲
اعتبار	۰/۷۹
پاسخگویی	۰/۸۱
اطمینان	۰/۷۵
همدلی	۰/۷۷

¹. Validity

². Reliability



یافته‌های تحقیق

خدمات الکترونیک بر کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر دارد. برای آزمون این فرضیه از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می‌باشند. بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تأثیر کمتر است.

میانگین متغیر تأثیر خدمات الکترونیک بر کیفیت خدمات برابر $3/27$ و سطح معناداری آزمون $0/001$ است. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از $0/05$ است، فرض صفر رد می‌شود. از طرفی چون میانگین بیشتر از ۳ است، نتیجه گرفته می‌شود که میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر کیفیت خدمات به طور معناداری بیشتر از حد متوسط می‌باشد. به عبارتی دیگر، خدمات الکترونیک بر کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر معناداری دارد.

جدول ۳. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر کیفیت خدمات

تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
۳۸۴	۳/۲۷	۰/۵۹	۸/۸۷	۳۸۳	۰/۰۰۱	۰/۲۷

خدمات الکترونیک بر مؤلفه موارد کیفی ملموس کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می‌باشند. بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تأثیر کمتر است.

میانگین متغیر تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه موارد کیفی ملموس کیفیت خدمات برابر $2/97$ و سطح معناداری آزمون $0/499$ است. با توجه به اینکه سطح معناداری بزرگتر از $0/05$



است، فرض صفر رد نمی شود. بنابراین نتیجه گرفته می شود که میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه موارد کیفی ملموس کیفیت خدمات در حد متوسط می باشد. به عبارتی دیگر، خدمات الکترونیک بر مؤلفه موارد کیفی ملموس کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر معناداری ندارد.

جدول ۴. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر موارد کیفی ملموس

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
تأثیر خدمات الکترونیک بر موارد کیفی ملموس	۳۸۴	۲/۹۷	۰/۸۹	-۰/۶۸	۳۸۳	۰/۴۹۹	-۰/۰۳

خدمات الکترونیک بر مؤلفه اعتبار کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می باشند. بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تأثیر کمتر است.

میانگین متغیر تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه اعتبار کیفیت خدمات برابر ۳/۲۳ و سطح معناداری آزمون ۰/۰۰۱ است. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می شود. از طرفی چون میانگین بیشتر از ۳ است، نتیجه گرفته می شود که میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه اعتبار کیفیت خدمات به طور معناداری بیشتر از حد متوسط می باشد. به عبارتی دیگر، خدمات الکترونیک بر مؤلفه اعتبار کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر معناداری دارد.

جدول ۵. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر اعتبار

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
تأثیر خدمات الکترونیک بر اعتبار	۳۸۴	۳/۲۳	۰/۷۷	۵/۹۱	۳۸۳	۰/۰۰۱	۰/۲۳



خدمات الکترونیک بر مؤلفه پاسخگویی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می‌باشند. بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تأثیر کمتر است.

میانگین متغیر تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه پاسخگویی کیفیت خدمات برابر ۳/۱۹ و سطح معناداری آزمون ۰/۰۰۱ است. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می‌شود. از طرفی چون میانگین بیشتر از ۳ است، نتیجه گرفته می‌شود که میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه پاسخگویی کیفیت خدمات به‌طور معناداری بیشتر از حد متوسط می‌باشد. به عبارتی دیگر، خدمات الکترونیک بر مؤلفه پاسخگویی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر معناداری دارد.

جدول ۶. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر پاسخگویی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
تأثیر خدمات الکترونیک بر پاسخگویی	۳۸۴	۳/۱۹	۰/۷۹	۴/۷۷	۳۸۳	۰/۰۰۱	۰/۱۹

خدمات الکترونیک بر مؤلفه اطمینان کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می‌باشند. بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تأثیر کمتر است.

میانگین متغیر تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه اطمینان کیفیت خدمات برابر ۳/۲۰ و سطح معناداری آزمون ۰/۰۰۱ است. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می‌شود. از طرفی چون میانگین بیشتر از ۳ است، نتیجه گرفته می‌شود که میزان تأثیر



خدمات الکترونیک بر مؤلفه اطمینان کیفیت خدمات به طور معناداری بیشتر از حد متوسط می باشد. به عبارتی دیگر، خدمات الکترونیک بر مؤلفه اطمینان کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر معناداری دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر اطمینان

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
تأثیر خدمات الکترونیک بر اطمینان	۳۸۴	۳/۲۰	۰/۷۱	۵/۳۹	۳۸۳	۰/۰۰۱	۰/۲۰

خدمات الکترونیک بر مؤلفه همدلی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می باشند. بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تأثیر کمتر است.

میانگین متغیر تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه همدلی کیفیت خدمات برابر ۲/۹۹ و سطح معناداری آزمون ۰/۷۴ است. با توجه به اینکه سطح معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد نمی شود. بنابراین نتیجه گرفته می شود که میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر مؤلفه همدلی کیفیت خدمات در حد متوسط می باشد. به عبارتی دیگر، خدمات الکترونیک بر مؤلفه همدلی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر معناداری ندارد.

جدول ۸. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر همدلی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
تأثیر خدمات الکترونیک بر همدلی	۳۸۴	۲/۹۹	۰/۸۳	۰/۳۳	۳۸۳	۰/۷۴	-۰/۰۱



خدمات الکترونیک بر کاهش هزینه‌های سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد. برای آزمون این فرضیه از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می‌باشند. بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تأثیر کمتر است.

میانگین متغیر تأثیر خدمات الکترونیک بر کاهش هزینه‌ها برابر $3/43$ و سطح معناداری آزمون $0/019$ است. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از $0/05$ است، فرض صفر رد می‌شود. از طرفی چون میانگین بیشتر از ۳ است، نتیجه گرفته می‌شود که میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر کاهش هزینه‌های سازمان به‌طور معناداری بیشتر از حد متوسط می‌باشد. به عبارتی دیگر، خدمات الکترونیک بر کاهش هزینه‌های سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز، تأثیر معناداری دارد.

جدول ۹. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر خدمات الکترونیک بر کاهش هزینه‌ها

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
تأثیر خدمات الکترونیک بر کاهش هزینه‌ها	۳۱	$3/43$	$0/97$	$2/48$	۳۰	$0/019$	$0/43$

بحث و نتیجه‌گیری

نتیجه به‌دست‌آمده از فرضیه اول نشان داد که فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد. نتیجه به‌دست‌آمده با پژوهش‌های رهاهله و همکاران (۲۰۲۰) و فرج‌الدیهانی و بین‌علی (۲۰۱۸) همسو می‌باشد.

امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به‌عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمان‌هایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایت‌مندی مشتریان را به‌عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل این فرضیه و دیگر نتایج به‌دست‌آمده، فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی تأثیر دارد.



نتیجه به‌دست‌آمده از فرضیه دوم نشان داد که فناوری اطلاعات بر مؤلفه موارد کیفی ملموس کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر ندارد. در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت: مؤلفه موارد کیفی ملموس کیفیت خدمات سازمان، تجهیزات مدرن، امکانات فیزیکی قابل توجه، کارکنانی با ظاهر تمیز و آراسته، مدارک مرتب و منظم (نظیر جزوات، زونکن‌ها، صورت‌حساب‌ها و ..) را شامل می‌شود. با توجه به اینکه فناوری اطلاعات، خدمات غیرحضوری را شامل می‌شود، بنابراین مؤلفه موارد کیفی ملموس کیفیت خدمات، نمی‌توانند در فناوری اطلاعات تأثیر داشته باشند.

نتیجه به‌دست‌آمده از فرضیه سوم نشان داد که فناوری اطلاعات بر مؤلفه اعتبار کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد.

منظور از اعتبار در کیفیت خدمات انجام کار یا خدمت وعده‌داده‌شده تا زمان معین، نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات مشتری، انجام اصلاحات در خدمات در اولین زمان و ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده و ارائه گزارشات بدون غلط می‌باشد. با توجه به اینکه فناوری اطلاعات در سازمان با ایجاد امکاناتی در راستای افزایش سرعت و کارایی سازمان در ارائه خدمات در هر مکان موردنظر مشتری و ارائه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در سازمان، در هر ساعت از شبانه‌روز به صورت ۲۴ ساعته از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و متنوع عملیات دلخواه خود را انجام دهند، همراه است.

حسنقلی‌پور و همکاران (۱۳۹۱)، نیز در پژوهش خود نشان دادند که کیفیت فناوری اطلاعاتی درک‌شده، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد و رضایت مشتریان برخط از نظر آماری دارد.

نتیجه به‌دست‌آمده از فرضیه چهارم نشان داد که فناوری اطلاعات بر مؤلفه پاسخگویی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد. نتیجه به‌دست‌آمده با پژوهش بحرینی‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) همسو می‌باشد. در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت: فناوری اطلاعاتی چیزی بیش از انجام یک سفارش، پاسخگویی به پرسش‌های الکترونیکی است. به همین دلیل همسو با نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت که فناوری اطلاعات بر مؤلفه پاسخگویی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد.

نتیجه به‌دست‌آمده از فرضیه پنجم نشان داد که فناوری اطلاعات بر مؤلفه اطمینان کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد. نتیجه به‌دست‌آمده با پژوهش خرمالی



و معظمی (۱۳۹۸) همسو می‌باشد. در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت فناوری اطلاعاتی به خدماتی گفته می‌شود که بر بستر اینترنت ارائه می‌شود و هدف آن ارائه سریع خدمات و انجام سریع همه امور بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل است. امروزه فراگیری فناوری اطلاعات، سواد و فرهنگ استفاده از آن موجب شده است که افراد نسبت به فناوری اطلاعاتی، اطمینان بیشتری نسبت به قبل داشته باشند و با توجه به شرایط و ازدحام موجود در سازمان‌ها، ترجیح می‌دهند که امور سازمانی خود را به طریق الکترونیکی انجام دهند.

نتیجه به‌دست‌آمده از فرضیه ششم نشان داد که فناوری اطلاعات بر مؤلفه همدلی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر ندارد. در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت که مؤلفه همدلی کیفیت خدمات، توجه فردی به مشتریان، ساعت‌های کاری مناسب برای تمامی مشتریان، توجه شخصی کارکنان به مشتریان، خواستار بهترین منافع برای مشتریان بودن و درک نیازهای خاص مشتریان توسط کارکنان را شامل می‌شود. اما کیفیت فناوری اطلاعاتی، خدمات غیرحضور را شامل می‌شوند، درحالی که شکل‌گیری همدلی، نیاز به ارتباط چهره به چهره و حضوری را می‌طلبد. به همین دلیل است که فناوری اطلاعات بر مؤلفه همدلی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر ندارد.

نتیجه به‌دست‌آمده از فرضیه هفتم نشان داد که فناوری اطلاعات بر کاهش هزینه‌های سازمان تأمین اجتماعی شعب تبریز تأثیر دارد. نتیجه به‌دست‌آمده با پژوهش‌های کاشفیان (۱۳۹۶) و شاهین سانگو (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت: کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات، فعالیت‌های اقتصادی را متحول کرده‌اند، که این مدیون مزایایی همچون صرفه‌جویی هزینه مبادلاتی، افزایش بهره‌وری بنگاه و صنعت، تغییر فرایندهای مدیریت و تولید بنگاه‌های اقتصادی، کاهش هزینه جست‌وجو، دسترسی بیشتر و آسانتر و ارزانتر به اطلاعات، کاهش محدودیت‌های ورود به بازار، شمار بیشتر عرضه‌کنندگان، افزایش رقابت، کاهش هزینه تمام‌شده و قیمت کالا و تسهیل تجاری است. کاشفیان (۱۳۹۶) در پژوهش خود نشان داد که فناوری اطلاعات به‌ویژه فناوری اطلاعات تحت وب، بر هزینه خدمت‌رسانی در سازمان تأمین اجتماعی، تأثیری بسزا دارد.

سپاسگزاری

در این مقاله جا دارد از استادان گران‌قدر که در این مسیر ما را همراهی کردند، تشکر ویژه داشته باشیم.



تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافی در این مقاله وجود ندارد.

فهرست منابع

- اسلام زاده، امید، جوادی، نوید، زیباکردار، خسرو، و تحسیری، میثم (۱۳۹۴). تبیین مشکلات و راه حل های مدیریت هزینه در بخش دولتی. دانش حسابرسی، سال ۱۵، ش ۶۰.
- ایروانی، طیبیه، و آتشگر، کریم (۱۳۹۴). مروری بر مدل های اندازه گیری کیفیت خدمات و ارزیابی قابلیت آنها. کنفرانس سالانه کسب و کار، مدیریت و اقتصاد.
- حیدری، علی (۱۴۰۳). نقش فناوری اطلاعات در خدمات تأمین اجتماعی با تمرکز بر جنگ. فصلنامه نگرش مدیریت راهبردی، سال ۲، ش ۴.
- خرمالی، آیلین، و معظمی، مجتبی (۱۳۹۸). بررسی رابطه کیفیت فناوری اطلاعاتی بر اعتمادسازی مشتریان در استفاده از خدمات برخط (آنلاین) بانک گردشگری (نمونه: شهر تهران). مجله مدیریت کسب و کار، پیاپی ۴۴، ۱۳۰-۱۰۹.
- خلیل نژاد، شهرام، و دانشور دیلمی، محمدرضا (۱۳۹۸). تأثیر کیفیت فناوری اطلاعاتی ادراک شده بر تمایل به استفاده از سیستم های فناوری اطلاعاتی: نقش میانجی رضایت الکترونیکی، تصویر ذهنی برند و ریسک ادراکی. فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، پیاپی ۴۷، ۲۸۷-۱۶۱.
- درینی، ولی محمد، صادقی، حمیده، و نامدار جویمی، احسان (۱۳۹۷). مطالعه رابطه رضایت مندی مشتری با مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی با توجه به نقش میانجی کیفیت فناوری اطلاعاتی (مورد مطالعه: مشتریان الکترونیکی وب گاه های اینترنتی، فروش کالای ورزشی). مدیریت ارتباطات در رسانه های ورزشی، دوره ۵، ش ۲۰.
- غیور باغبانی، سیدمرتضی، غفوربان شاگردی، امیر، زارعی، امیر، و غفوربان شاگردی، محمدرضا (۱۳۹۹). بررسی تأثیر کیفیت فناوری اطلاعاتی بر رضایت مودیان مالیاتی با نقش میانجی اعتماد. فصلنامه سیاست های مالی و اقتصادی، سال ۸، ش ۳۰، ۱۶۹-۱۴۳.
- کاشفیان، محمد (۱۳۹۶). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر هزینه فرایند خدمت رسانی به بیمه شدگان در سازمان تأمین اجتماعی، مورد کاوی: سازمان تأمین اجتماعی شعبه خوراسگان اصفهان. دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری.
- لگزیان، محمد، حدادیان، علیرضا، کفاشان، مجتبی، و آسمان دره، یاسر (۱۳۹۲). بررسی ادراک دانشجویان از فناوری اطلاعاتی کتابخانه های دانشگاهی: «پژوهشی بر مبنای نظریه رفتار برنامه ریزی شده آجرن». پژوهش نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۲۹، ش ۲.
- موسوی، سیدنجم الدین، وحدتی، حجت، و جعفری، سلیمان (۱۳۹۷). بررسی تأثیر کیفیت خدمات سنتی و الکترونیک بر رقابت پذیری در نظام بانکداری (مورد مطالعه: مشتریان شعب بانک صادرات شهر خرم آباد). کاوش های مدیریت بازرگانی، ش ۱۹، ۲۷۶-۲۵۳.

Zander, V., Gustafsson, C., Landerdahl Stridsberg, S., & Borg, J. (2021).



- Implementation of welfare.
- Akturan., U.; Tezcan., N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence & Planning*, Volume 30, Issue 4. Pp. 444-459.
- Aldaihani Faraj, F.M.; Bin Ali, N. A. (2018). Effect of Electronic Customer Relationship Management on Electronic Service Quality Provided by the Commercial Banks in Kuwait. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, Volume 8, Issue 2. Pp. 143-154.
- Andrew, N. K.; Chen, S.; Benjamin, S.; Shao, B. M. (2006). Strategies for effective Webservice adaption for dynamic e-business. *Decision support system*, Volume 42. Pp. 789-809.
- Arcand, M.; PromTep, S.; Brun, I.; Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing*, Volume 18. Pp. 100-129.
- Ghosh, S.; Surjadijaja, H.; Antony, J. (2004). Optimization of the determinants of e-service operation. *Business Process Management Journal*, Volume 10, Issue 6. Pp. 616-636.
- Gronroos, C. (2001). *Service Management & Marketing*. Hoboken: John Wiley and Sons.
- Henri, J.; Boiral, O.; Roy, M. (2016). Strategic cost management and pformance: The case of environmental costs. *The British Accounting Review*, Volume 48, Issue 2. Pp. 269-282.
- Hhi San, W.; Yee Von, W.; Imran Qureshi, M. (2020). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia. *Journal of Marketing and Information Systems*, Volume 3, Issue 1.
- Mohamed, B.; Khedidja, C.; Rabia, B. (2021). The Importance Of Electronic Management And Its Role In Evaluating The Activity Of The Effectiveness Of Human Resources Management. Case Study Of Algeria Telecom (ooredoo). *La Revue des Sciences Commerciales*, Volume 20, Issue 1. Pp. 260-280
- Nyoni, S.; Chiguvi., D.; Nhlane, P. (2017). The Impact Of Electronic Service Quality On Customer Satisfaction In The Botswana Commercial Banking Sector. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Volume 7, Issue 4.

COPYRIGHTS

©2024 by the authors. Published by The National Defense University. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

