

بررسی رابطه بین ارتباطات و عملکرد در استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین

سعيد قهرمانی^۱

علیرضا یزدانجو^۲

عرفان یونس زاده^۳

بهنام زرینی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۱۱/۳۰

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین ارتباطات و عملکرد در استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین می باشد. پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی است و از لحاظ روش توصیفی و از نوع پیمایشی محسوب می شود. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری قزوین می باشد که تعداد آنها ۲۰۰۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۲ برآورد گردید و روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. داده ها از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید و روایی آن به تایید خبرگان رسید و پایایی پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۵۲ محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزارهای SPSS، Smart PLS استفاده شد. نتایج نشان می دهد که بین ارتباطات و عملکرد در استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه مستقیم و معناداری دارد.

واژگان کلیدی

ارتباطات، عملکرد، فناوری اطلاعات، شهرداری قزوین

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول. (Email: Saeid.gh.3915@gmail.com)

^۲ کارشناس ارشد مهندسی کامپیوتر گرایش شبکه های کامپیوتری. (Email: Yazdanjo@gmail.com)

^۳ کارشناسی فناوری اطلاعات. (Email: Youneszadeh3@gmail.com)

^۴ کارشناسی فناوری اطلاعات.

مقدمه

ارتباطات به کارکنان تمامی سطوح در سازمان اجازه می دهد که با یکدیگر تعامل داشته، به اهداف مطلوب نائل شده، حمایت شوند و از ساختار رسمی سازمان بهره گیرند. در سطح سازمانی نیز ارتباطات باعث ایجاد انسجام و پیوند بین اجزای مختلف سازمان شده و سازمان را در توانمندسازی و پیشبرد مأموریت‌ها و در نهایت بهبود عملکرد سازمانی و دستیابی به سطح مطلوبی از آن یاری می نماید. عملکرد مناسب و اثربخش کارکنان، یکی از کلیدهای موفقیت سازمانهاست (مومنی، تسلیمی، ۱۳۹۶). عملکرد خوب به معنی بهره وری، کیفیت، سودآوری است؛ به همین دلیل است که سازمانهای موفق جهان، تلاش می کنند تا عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار کارکنان را شناسایی و مدیریت کنند و به این توفیق دست پیدا کنند تا با فراهم کردن این عوامل، بر عملکرد کارکنانشان (هم از نظر میزان وهم از نظر کیفیت) بیفزایند (سبحان الهی، ۱۳۹۶). سرمایه اجتماعی، ویژگی و خاصیت ساختار اجتماعی است که برای افراد و سازمانهای مالک آن، زمینه‌ای را فراهم می کند تا موانع و مشکلات فراروی خود را با کاهش هزینه تعاملات برطرف کنند. دنیای ارتباطات و تولید اطلاعات، به سرعت در حال تغییر بوده و ما امروزه شاهد همگرایی آنان- بیش از گذشته- با یکدیگر بوده ایم؛ به گونه ای که داده ها و اطلاعات، به سرعت و در زمانی غیرقابل تصور، به اقصی نقاط جهان منتقل و در دسترس استفاده کنندگان قرار می گیرد (وانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۵).

بسیاری از پژوهشگران، از فناوری اطلاعات به عنوان یک اهرم برای کسب مزایای رقابتی یاد می کنند. امروزه در اکثر سازمانها بحث فناوری اطلاعات مطرح است و هرروز شاهد طرح موضوعات جدید در این حوزه هستیم. فناوری اطلاعات، عملکرد سازمانها را دستخوش تغییرات محسوسی کرده و باعث شده خلأ ناشی از نبود دانش کافی از مکانیسمهای فناوری اطلاعات که بر عملکرد شرکت تأثیرگذار است چشمگیرتر شود. یافته‌های پژوهش دوستار و همکاران در سال ۱۳۹۴، نشان داده است که قابلیت‌های فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت‌ها تأثیرگذار است. اولتین و همکاران در سال ۲۰۱۴، در تحقیق خود بیان کردند که در محیط رقابتی، تغییر مداوم نیازمند اجرا، توسعه و بهبود قابلیت‌های فناوری اطلاعات هست. آنها در تحقیق این‌طور بیان نمودند که فناوری اطلاعات یک منبع ضروری برای بهبود عملکرد سازمانها محسوب می شود. آنها رابطه بین عوامل مربوط به فناوری اطلاعات و ارزیابی عملکرد اقتصادی از طریق ابزارهای آماری پارامتریک و غیر پارامتریک را بررسی کردند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که مدیران سازمانها اهمیت خاصی برای کسب رضایت مشتری و به‌طور ضمنی برای رسیدن به نتایج مطلوب اقتصادی قائل‌اند که این امر از طریق پیاده‌سازی و بهبود قابلیت‌های فناوری اطلاعات امکان‌پذیر هست. مزیدی در سال ۲۰۱۴، در تحقیق خود نشان داد که ظرفیت جذب و چابکی سازمانی به‌طور کامل

¹Wang et al

و با نقش واسطه‌ای بر قابلیت‌های فناوری اطلاعات و در نتیجه بر عملکرد سازمان تأثیر گذارند (محمدی قشلاق، جعفر دوست بستانی، ۱۳۹۷).

در این راستا با توجه به مطالبی که در بالا گفته شد در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به سوال اصلی تحقیق هستیم که عبارت است از: بررسی رابطه بین ارتباطات و عملکرد در استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین چگونه می باشد؟

چارچوب نظری تحقیق

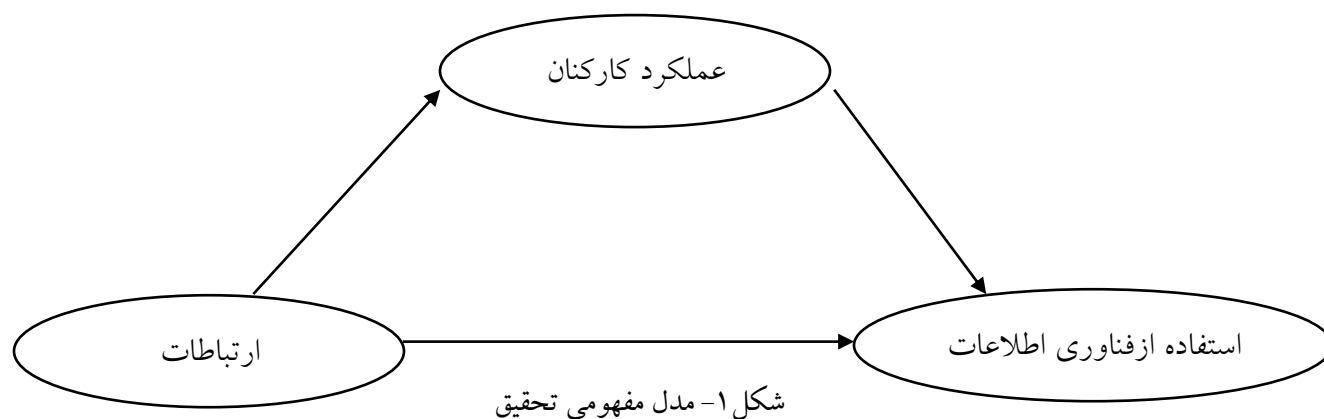
امروزه اگرچه ارتباط مستقیم و به کارگیری روش‌های سنتی اطلاع رسانی یک ضرورت حیاتی است؛ اما به تنهایی پاسخگوی عطش روزافزون جوامع پیچیده کنونی نیست. انسانها سخت تشنه دانستن و تحلیل و پردازش اطلاعات و اخبار هستند؛ ولی سیل بی امان اطلاعات، مانع از انتخاب آگاهانه آنها است؛ به همین دلیل، ارتباطات و ابزار برقراری ارتباط، پای به عرصه نهاده تا موانع موجود را از میان بردارد (فرهنگی و همکاران، ۱۳۹۶). با افزایش روزافزون رقابت، تبدیل بازارهای محلی به بازارهای جهانی و تنوع نیازها و خواسته‌های مشتریان و تنوع فرهنگی، اجتماعی و... در بازارهای مختلف، نیاز روزافزون به بازار محوری احساس می شود. محیط تجاری امروز به شدت تحت تأثیر رقابت میان شرکتها و تغییرات سریع فناوری و تغییر مداوم در خواسته‌ها و نیازهای مشتریان است (قلی پور، ۱۳۹۳). مشتریان به طور روزافزون برای کسب محصولات و خدمات بهتر به شرکت‌ها فشار می آورند و شرکت‌ها برای کسب مزیت رقابتی و توفیق در این محیط متلاطم باید مشتریان و خواسته‌ها و نیازهای مشتریان را در مرکز توجه و فعالیت‌های کسب و کارشان قرار دهند زیرا محیط تجاری امروز به شدت تحت تأثیر رقابت میان شرکت‌ها و تغییرات سریع تکنولوژی و تغییر مداوم در خواسته‌ها و نیازهای مشتریان است؛ تحقیقات نشان می دهد که رابطه بلندمدت و با کیفیت با مشتریان یک شرکت را به طور بالقوه، قادر به ایجاد مزیت رقابتی نسبت به شرکت‌هایی بدون این رابطه می کند (تزملیکوس، گوناریس^۱، ۲۰۱۵). در این راستا فرضیه‌های زیر را مورد بررسی قرار می دهیم:

بین ارتباطات و عملکرد کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

بین ارتباطات و استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

بین عملکرد و استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

¹ Tzempelikos, Gounaris



روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی و میدانی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری قزوین می باشد که تعداد آنها ۲۰۰۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۲ برآورد گردید و روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد استفاده شد که در جدول زیر ارائه شده است و برای تجزیه و تحلیل داده های آماری از روش معادلات ساختاری استفاده گردید. در تحقیق حاضر، از روایی محتوایی استفاده شده و به همین دلیل از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. یکی از روش های محاسبه پایایی، استفاده از فرمول آلفای کرونباخ است. این روش برای محاسبه همگونی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه ها یا آزمون هایی که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کنند به کار می رود.

جدول ۱- جدول مقادیر آلفای کرونباخ برای شاخص های پژوهش

شاخص	تعداد سوالات	آلفای کارونباخ
ارتباطات	۵	۰/۷۴۹
عملکرد کارکنان	۵	۰/۷۳۸
فناوری اطلاعات	۶	۰/۷۵۵
مقدار آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه		۰/۸۵۲

همان طور که از داده های جدول بالا مشخص است میزان ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه شده در تمامی موارد بزرگتر از ۰/۷ است و مقدار آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۵۲ محاسبه شد که از اعتبار بالای پرسشنامه حکایت دارد.

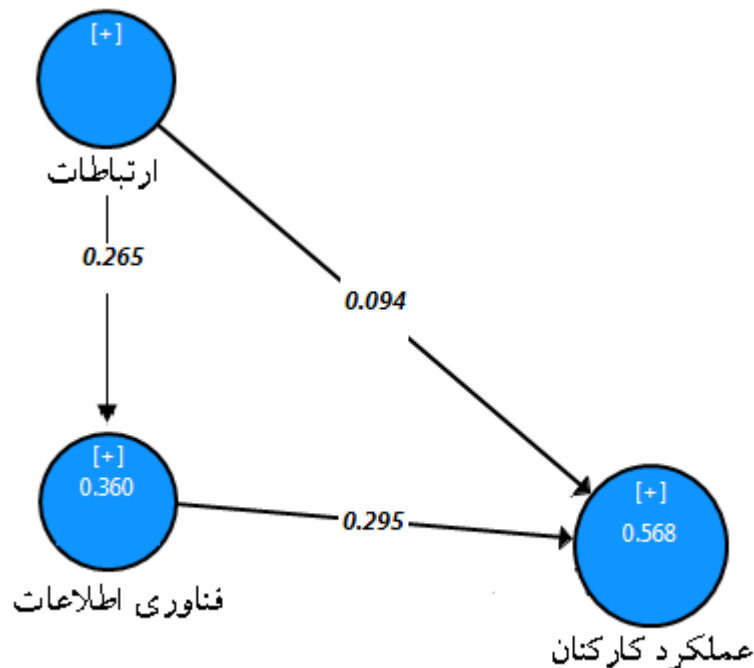
یافته های تحقیق

ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری حاکی از آن است که ۲۸/۷۵٪ افراد پاسخ دهنده زن و ۷۱/۲۵٪ آنها مرد هستند. سن اکثر افراد پاسخ دهنده (۵۳/۷۵٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین آنها (۱۱/۲۵٪) بین ۴۱ تا ۵۰ سال است. تحصیلات اکثر افراد پاسخ دهنده (۴۶/۲۵٪) کارشناسی ارشد و کمترین آنها (۲/۵۰٪) دیپلم و فوق دیپلم است. سابقه فعالیت اکثر افراد پاسخ دهنده (۳۳/۷۵٪) بین ۶ تا ۱۰ سال و کمترین آنها (۱۲/۵۰٪) بیشتر از ۱۵ سال است.

جدول ۲- AVE و همبستگی بین متغیرهای پرسشنامه تحقیق

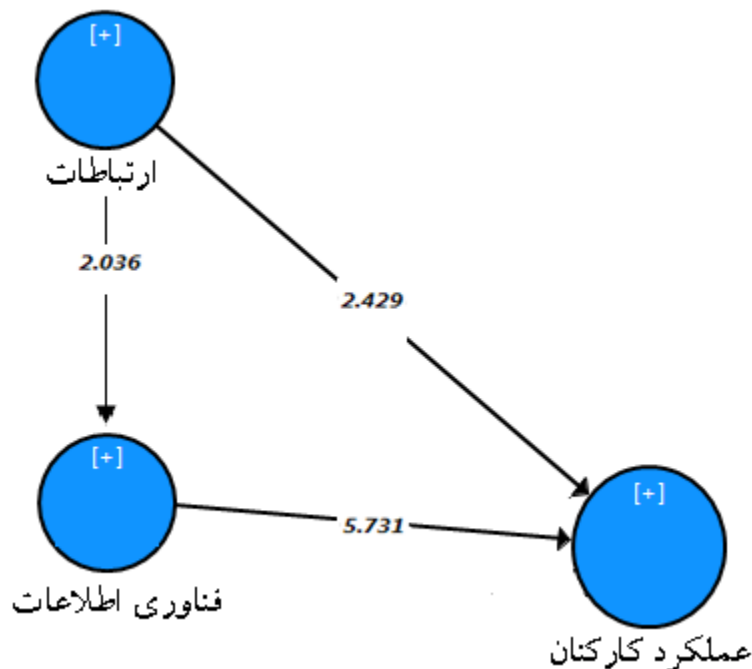
شاخص ها	ارتباطات	عملکرد کارکنان	فناوری اطلاعات
ارتباطات	۰,۷۲۳		
عملکرد کارکنان	۰,۶۱۰	۰,۸۰۰	
فناوری اطلاعات	۰,۱۱۳	۰,۰۹۰	۰,۸۰۲

پس از بررسی مدل اندازه گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می باشد.



شکل ۲- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ^۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۳- نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

شاخص دیگری که برای برازش توسط تنن هاوس و همکاران (۲۰۰۵) معرفی شده است، ملاک کلی برازش (GOF) است که با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 به صورت زیر محاسبه می شود.

$$GOF = \sqrt{communality \times R^2}$$

این شاخص نیز همانند شاخص های برازش مدل لیزرل عمل می کند و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. البته باید توجه داشت این شاخص همانند شاخص های مبتنی بر خی دو در مدل های لیزرل به بررسی میزان برازش مدل نظری با داده های گردآوری شده نمی پردازد. بلکه توانایی پیش بینی کلی مدل را مورد بررسی قرار می دهد و اینکه آیا مدل آزمون شده در پیش بینی متغیرهای مکنون درونزا موفق بوده است یا نه.

$$GOF = \sqrt{communality \times R^2} = \sqrt{0.244 \times 0.464} = 0.336$$

¹ Bootstrapping

مقدار GOF برای مدل پژوهش ۰/۳۳۶ محاسبه شده که بالاتر از مقدار ملاک ۰/۳ است و نشان از توان مناسب مدل در پیش‌بینی متغیر مکنون درون‌زای مدل دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این قسمت به بررسی فرضیه‌های تحقیق می‌پردازیم:

فرضیه اول: بین ارتباطات و عملکرد کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

آماره معنی‌داری بین متغیر ارتباطات و عملکرد کارکنان برابر (۲/۴۲۹) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که ارتباط میان ارتباطات و عملکرد کارکنان در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۰۹۴) است و میزان تاثیر مثبت متغیر ارتباطات بر عملکرد کارکنان را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در ارتباطات، موجب افزایش ۰/۰۹۴ واحدی در عملکرد کارکنان خواهد شد. این بدان معناست که ارتباطات با عملکرد کارکنان رابطه مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش عدم رد می‌شود.

فرضیه دوم: بین ارتباطات و استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

آماره معنی‌داری بین متغیر پشتیبانی از خدمات و تعهد مشتری برابر (۲/۰۳۶) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که ارتباط میان ارتباطات و استفاده از فناوری اطلاعات در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۶۵) است و میزان تاثیر مثبت متغیر ارتباطات بر استفاده از فناوری اطلاعات را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در ارتباطات، موجب افزایش ۰/۲۶۵ واحدی در استفاده از فناوری اطلاعات خواهد شد. این بدان معناست که ارتباطات با استفاده از فناوری اطلاعات رابطه مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش عدم رد می‌شود.

فرضیه سوم: بین عملکرد و استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

آماره معنی‌داری بین متغیر عملکرد و استفاده از فناوری اطلاعات برابر (۵/۷۳۱) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که ارتباط میان عملکرد و استفاده از فناوری اطلاعات در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۹۵) است و میزان تاثیر مثبت متغیر عملکرد بر استفاده از فناوری اطلاعات را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در عملکرد، موجب افزایش ۰/۲۹۵ واحدی در استفاده از فناوری اطلاعات خواهد شد. این بدان معناست که عملکرد با استفاده از فناوری اطلاعات رابطه مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش عدم رد می‌شود.

منابع و مآخذ

- سبحان الهی، فرج اله (۱۳۹۶)، "عوامل موثر بر ارتقای عملکرد سازمانهای بخش دولتی ایران"، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، سال هشتم، شماره ۴ (پیاپی ۳۱).
- فرهنگی، علی اکبر؛ عباسپور، عباس، عباچیان قاسمی، رضا، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر فناوری های نوین ارتباطی و اطلاعاتی بر ساختار سازمانی و عملکرد شرکت های خدماتی: پیمایشی پیرامون مهندسان مشاور نقشه بردار، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، مقاله ۷، دوره ۵، شماره ۳، ۱۴۶-۱۲۳.
- قلی پور، عبدالمجید، (۱۳۹۳) " فن آوری اطلاعات و پیدایش سازمانهای نوین "، مجموعه مقالات چهارمین همایش سراسری علوم پایه، دانشگاه آزاد اسلامی دزفول.
- محمدی قشلاق، پریش، جعفر دوست بستانی، شهرام، ۱۳۹۷، بررسی تاثیر آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد کارکنان، با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در سازمان، نشریه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، دوره ۴، شماره ۳، ۱۴۱ - ۱۵۶.
- مومنی، ماندان، تسلیمی، مجتبی، ۱۳۹۶، بررسی رابطه بین ارتباطات سازمانی اثربخش با عملکرد سازمانی میان کارکنان اداره کل امور مالیاتی شمیرانات، پنجمین کنفرانس ملی و سومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران، شرکت خدمات برتر، ۱۸-۱.
- Tzempelikos, N. and Gounaris, S. (2015), "Linking key account management practices to performance outcomes", *Industrial Marketing Management*, Vol. 45, pp. 22-34.
- Wang, G., Dou, W., Zhu, W. and Zhou, N. (2015), "The effects of firm capabilities on external collaboration and performance: the moderating role of market turbulence", *Journal of Business Research*, Vol. 68 No. 9, pp. 1928-1936.

Investigating the relationship between communication and performance in the use of information technology among Qazvin municipality employees

Saeid Ghahramani¹

Alireza Yazdanjo²

Erfan Youneszadeh³

Behnam Zarini⁴

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between communication and performance in the use of information technology among Qazvin municipality employees. The present study is based on an applied purpose and is descriptive and survey-type in terms of method. The statistical population of the study is Qazvin municipality employees, whose number was 2000 people, which was estimated using the Cochran formula 322 and the simple random sampling method was selected. Data were collected through a questionnaire and its validity was confirmed by experts and the reliability of the questionnaire was calculated through Cronbach's alpha of 0.852. . SPSS and pLS Smart software were used to analyze the data. The results show that there is a direct and significant relationship between communication and performance in using information technology among Qazvin Municipality employees.

Keywords

Communication, Performance, Information Technology, Qazvin Municipality

¹Master of Public Administration, Transformation Orientation. (Email:Saeid.gh.3915@gmail.com)

² Master of Science in Computer Engineering, Computer Networks. (Email:Yazdanjo@gmail.com)

³ Bachelor of Information Technology. (Email:Youneszadeh3@gmail.com)

⁴ Bachelor of Information Technology.