

بررسی نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده شرکت‌های دانش بنیان

حمید کاکائی^۱
طیبه نورعلی آهاری^۲
فاطمه زندی^۳
مرجان دامن کشیده^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۱۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۲/۱۷

چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده شرکت‌ها است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۲۰۰ نفر از مدیران شرکت‌های دانش بنیان مستقر در شهر تهران بوده که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS انجام پذیرفته است. روایی و پایایی تحقیق موید این است که ابزار تحقیق حاضر از اعتبار بالایی برخوردار می‌باشد. نتایج پژوهش حاکی از نقش مثبت و معنادار فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده شرکت‌های دانش بنیان است. همچنین نتایج دیگر پژوهش نشان داد که قابلیت زیرساخت فناوری اطلاعات و مهارت‌های فنی فناوری اطلاعات نیز نقش مثبت و معناداری بر بهبود کیفیت خدمات ارائه شده شرکت‌های دانش بنیان دارند. از این رو به مدیران شرکت‌های دانش بنیان پیشنهاد می‌گردد تا در راستای بهبود کیفیت خدمات‌شان به فناوری اطلاعات و مولفه‌های آن توجه ویژه‌ای داشته باشند.

واژگان کلیدی

فناوری اطلاعات، بهبود کیفیت خدمات، شرکت دانش بنیان.

۱- دانشجوی دکتری اقتصاد سنجی و مدرس دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.
hamidkakaiei306@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد مهندسی صنایع، گرایش زنجیره تأمین و لجستیک، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.
Ta.ahari@gmail.com

۳- مدیر گروه و استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران. f_zandi@azad.ac.ir

۴- مدیر گروه و استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. Mar.Daman_Keshideh@iauctb.ac.ir