نقش فناوری اطلاعات در بهبود پاسخگویی به مشتریان از دیدگاه مدیران و کارکنان بانک

دکتر حسین شریفی رنانی*، مرضیه حاجی پور

گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)

چکیده

زمینه: فناوری اطلاعات مهمترین ابزار راهبردی صحیح جوامع امروزی به شمار می‌آید که می‌تواند به مشارکت مؤثرتر و شفافتر شهروندان کمک کند. بر همین اساس طی این پژوهش، نقش فناوری اطلاعات در بهبود پاسخگویی به مشتریان مورد بررسی قرار گرفت.

روش کار: روش پژوهش از نوع توصیفی- پیمایشی بود و جامعه آماری پژوهش را کلیه مدیران و کارکنان شعب یک بانک در شهر اصفهان تشکیل می‌دادند. از جامعه آماری مذکور تعداد ۲۶۹ نفر با استفاده از جدول مورگان به‌دست آمد و با استفاده از روش طبقه‌بندی تصادفی برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه ای محقق ساخته با ۲۷ سؤال و ضریب اعتبار ۸۸٪ بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه پژوهش با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و برآورد فاصله‌ای آزمون t تک متغیره، آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون توکی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج حاکی از آن بود که استفاده از فناوری اطلاعات (تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیک) پاسخگویی در بانک را افزایش می‌دهد. همچنین بین دیدگاه کارکنان و مدیران از لحاظ جنسیت، مدرک تحصیلی و سنوات خدمت پیرامون نقش فناوری اطلاعات در بهبود پاسخگویی تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که فناوری اطلاعات با نظارت هدفمند و دقیق مدیران ارائه به موقع و سریع گزارشها در سلسله مراتب، سرعت در پاسخگویی به شکایات مشتریان، تخصیص بهینه منابع، دسترسی سریع مشتریان به اطلاعات بانکیشان موجب بهبود پاسخگویی و در نتیجه کاهش فساد اداری می‌گردد.

کلید واژه‌ها: *پاسخگویی، فساد اداری، فناوری اطلاعات*

سرآغاز

فساد اداری[1] پدیده‌ای نامطلوب است که همواره گریبانگیر اکثر جوامع اعم از توسعه یافته و در حال رشد می‌باشد و وجود آن با هر درجه و میزانی، آسیبهای جبران ناپذیری به جوامع وارد می‌سازد و سبب تنزل کارایی و اثربخشی[2] و عقب ماندگی کشورها می‌شود و مسیر رشد و توسعه جامعه را با موانع جدی مواجه می‌سازد. بنابراین، این موضوع هم در سطح ملی و هم در سطح بین‌المللی همواره مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به

* نویسنده مسؤول: نشانی الکترونیکی: h.sharifi@khuisf.ac.ir

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

برنامه توسعه ملل متحد[3] که افزایش در شفافیت[4]، پاسخگویی[5] و درستی[6] را به عنوان عواملی مؤثر در کاهش فساد می‌داند و همچنین توجه به نقش اساسی فناوری اطلاعات و ارتباطات[7] در توسعه و رشد اقتصادی کشورها و به عنوان عاملی در جهت ارتقاء و اصلاح نظام اداری، ضرورت مبارزه با فساد با توجه به فناوریهای نوین اطلاعاتی حائز اهمیت می‌باشد. بر همین اساس نیز در این پژوهش، تمرکز اصلی بر نقش ابعاد مختلف فناوری اطلاعات بر روی بهبود پاسخگویی در راستای کاهش فساد اداری در بانک قرار گرفت تا مشخص گردد مه چه میزان، فناوری اطلاعات[8] بر بهبود پاسخگویی تأثیر دارد. با توجه به آمار منتشره از طرف سازمان جهانی شفافیت[9] که نشان می‌دهد ایران از نظر سلامت اداری در سال ۲۰۰۸ از کل ۱۸۰ کشور جهان در رتبه ۱۴۱ و در سال ۲۰۰۹ نیز از بین ۱۸۰ کشور جهان رتبه ۱۶۸ را به خود اختصاص داده است (۱و۲) ضرورت به‌کارگیری فناوری اطلاعات در راستای بهبود پاسخگویی لازم است. پاسخگویی مبنای دولت دموکراتیک و محور اساسی مفهوم حکومتداری خوب محسوب می‌شود. بر حسب ادبیات موجود، کارکرد مطلوب نظام پاسخگویی باید پیامدهایی از قبیل کارایی و بهبود عملکرد، شفافیت و مشروعیت تصمیمات، حساسیت در قبال مسائل شهروندی، جلوگیری از فساد و جلب اعتماد عمومی را به‌دنبال داشته باشد (۳).

برنامه توسعه ملل متحد با عنایت به اهداف توسعه کشورها و با توجه به مشکلات دولتها در افزایش توان مهار و پاسخگویی سازمانهای دولتی و خدمات عمومی، ضمن معرفی فساد اداری به‌عنوان مانع عمده و بنیادین توسعه ملی کشورها، برنامه‌ریزی و اقدام دولت‌ها در راستای شفافیت بیشتر مدیریت به‌ویژه در ابعاد نیروی انسانی، نظامها و رویه‌های کاری، ساختار و روابط سازمانی و ارزیابی عملکرد سازمانها را مقدمه نظارت عمومی بر کار سازمانهای دولتی، مبارزه مؤثر با فساد اداری و تحقق پیشرفت فرهنگی، اقتصادی، اداری و اجتماعی و به‌طورکلی توسعه ملی می‌داند (۴). برنامه توسعه ملل متحدT فساد را به‌عنوان سوء استفاده از قدرت دولتی و اداری برای منافع شخصی از طریق رشوه‌خواری[10]، اخاذی[11]، خویشاوندگرایی[12]، تقلّب و اختلاس[13] تعریف می‌کند و فساد را مساوی با "افزایش در انحصار قدرت[14] و صلاحدید شخصی[15] و کاهش در پاسخگویی، اعتماد و درستی و شفافیت" می‌داند (۵).

پاسخگویی

امروزه نه تنها بانکها، بلکه سازمانها و شرکتهای تولیدی که مستقیم یا غیرمستقیم با مردم در ارتباطند، به وضوح دریافته‌اند نگرش و رویکرد مردم به نظام، عامل مهمی است که لزوم پاسخگویی را اثبات می‌کند. در شرکتهای خدماتی که محصول خاصی عرضه نمی‌شود و کالایی در نتیجه فرایند تولید در دست مشتریان قرار نمی‌گیرد، شکل کار فرق می‌کند و به تبع آن پاسخگویی پررنگ‌تر و جدیتر تلقی می‌گردد (۶). پاسخگویی، به افراد و سازمانهای مسؤول در برابر عملکرد اشاره دارد و شامل پاسخگویی مالی[16]، پاسخگویی اداری[17]، پاسخگویی سیاسی[18] و پاسخگویی اجتماعی[19] است. شفافیت شامل تسهیل دستیابی شهروندان به اطلاعات و درک آنها از راهکارهای تصمیم‌گیری است. شفافیت بخش دولتی با استفاده از معیارهای واضح و دستیابی به اطلاعات شروع می‌شود. درستی و راستی به‌عنوان بری بودن از ارتشاء و شرایط سالم، و هم‌معنا با صداقت می‌باشد (۷). رومزک نیز با معرفی پاسخگویی سازمانی، این پاسخگویی را که مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است، نظارت مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیارات اندکی دارند می‌داند. وی همچنین نظارتهای مستقیم و بازبینیهای ادواری عملکرد را مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی به شمار می آورد (۸).

پاسخگویی، هدفهای سه‌گانه‌ای دارد. نخست آن‌که ابزاری جهت نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوء استفاده از اختیارهای عمومی است. دوم، تضمینی بر کاربرد صحیح منابع ملی، تبعیت از قانون و صیانت از ارزشهای خدمات عمومی است و سوم، ابزار مؤثری برای ارتقاء و بهبود زمامداری و مدیریت خدمات عمومی است (۹). پاسخگویی، اهدافی همچون اطمینان از عملکرد درست و مطابق با برنامه، تصحیح اشتباهات، تعیین ضعف‌ها برای جلوگیری از تکرار آنها، تأثیر گذاشتن بر رفتارها، حفظ روحیه کارگزاران با علم به این‌که از زحمات آنان مطلع‌اند و به زحمات و خدمات ایشان ارج می‌نهند، کاربرد مؤثر منابع فیزیکی، مالی و نیروی انسانی و به‌دست آوردن بیشترین کارایی، به‌دست

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

آوردن امکانات و منابع با بهترین صرفه‌های اقتصادی، جلوگیری از سوء کاربرد منابع به صورت عمدی یا سهوی، ارائه به موقع و صحیح گزارشها در سلسله مراتب اداری، ارائه به موقع حقوق و مزایای دولتی، افزایش اثربخشی اقدامات، کسب رضایت ارباب رجوع هر دستگاه، اجرای صحیح قوانین و مقررات و احقاق حقوق ارباب رجوع را دربر می‌گیرد (۱۰).

فناوری اطلاعات و افزایش پاسخگویی

فناوری اطلاعات رویکرد جدیدی را در افزایش پاسخگویی و ترویج راهکار ضد فساد به دولتها پیشنهاد می‌دهد. رلی و سابهارول نقش دولت الکترونیک را در اجرای قوانین شفاف و بهبود پاسخگویی مؤثر می‌دانند (۱۱). شیم و اوم نیز معتقدند که فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند از طریق ارتقاء حکومت خوب، تقویت طرحهای اصلاحگرا، کاهش بالقوه رفتارهای فاسد، بهبود روابط بین کارکنان دولت و شهروندان، افزایش پاسخگویی مقامات دولتی، امکان پیگیری شهروندان نسبت به فعالیتهای دولت و همچنین نظارت و مهار بهتر رفتار کارکنان، فساد اداری را کاهش دهد (۱۲). بهاتنگار برای کاهش موفقیت‌آمیز فساد پیشنهاد می‌کند که دستاوردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات باید از سمت افزایش دستیابی به اطلاعات به سمت قوانین شفاف و بهبود در پاسخگویی حرکت کنند و توانایی پیگیری تصمیمات و فعالیتهای کارکنان دولتی را ایجاد کنند (۱۳). بسیاری از کشورها فناوری اطلاعات و ارتباطات را به‌عنوان ابزاری هم در جهت ارتقاء اثربخشی و هم در جهت افزایش شفافیت و بهبود پاسخگویی می‌دانند. مطالعه‌های موردی و تجزیه و تحلیلهای آماری نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای توانایی بالقوه و مزایای سودمندی در کاهش فساد می‌باشد و همچنین می‌تواند با ارتقاء اثربخشی بر نظارت داخلی و مدیریتی رفتارهای فاسد، بهبود پاسخگویی و شفافیت در اطلاعات را ایجاد کند (۱۲). در ایالات متحده آمریکا برای افزایش شفافیت در انجام امور و بهبود در پاسخگویی، سایتهایی ایجاد شده که اجازه دسترسی به اطلاعات مربوط به مخارج دولت را فراهم می‌آورند. این سایتها به منظور افزایش نظارت عمومی بر طرحهای دولت و شناسایی و حذف سریعتر طرحهای بدون فایده ایجاد شده‌اند. بسیاری از دولتهای ایالتی در ایالات متحده نیز سایتهای مشابهی برای نظارت مردم بر مخارج دولت و افشای ضایعات و تقلب ایجاد کرده‌اند (۱۴). چادویک و می به این نتیجه رسیدند که فناوری اطلاعات و ارتباطات با کاهش مداخلات غیر ضروری کارکنان دولت، سوءاستفاده از قدرت اداری آنها را کاهش می‌دهد و همچنین به نظارت بر رفتار کارکنان دولت با هزینه اندک می‌پردازد و در دسترسی مردم به اطلاعاتی شفاف کمک می‌کند و با افزایش تعاملات متقابل میان افراد، سرمایه اجتماعی را نیز فراهم می‌سازد و همچنین با ایجاد اطلاعاتی شفاف درباره فرایند خط‌مشی‌گذاری دولتی و فرایند ارائه خدمات به مردم سبب جلوگیری از رفتارهای فساد برانگیز کارکنان دولت و بهبود پاسخگویی آنان نسبت به عموم می‌شود (۱۵). دولتهای بسیاری از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات زمینه بهبود پاسخگویی را فراهم کرده‌اند، عموم مردم با دسترسی به وب‌سایتهای دولتی می‌توانند اطلاعات مورد نیاز را دانلود کنند و از طریق اینترنت سیاستگذاریهای دولتی را پیگیری کنند و همچنین فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند با کاهش نظام‌مند رفتار دلخواهانه کارکنان، از رفتارهای مبتنی بر فساد آنها جلوگیری کند. نظامهای اطلاعاتی را می‌توان حتی زمانی که سازمانهای دولتی تمرکز زدایی می‌شوند انسجام بخشید (۱۶) و شبکه‌های افقی میان سازمانهای مختلف را می‌توان با سهولت بیشتری ساخت. در نتیجه هم ارائه خدمات دولتی و هم دستیابی عموم به آنها راحت‌تر می‌شود و علاوه بر بهبود در پاسخگویی، کارکنان دولتی احساس خواهند کرد که در صورتی که رفتارهای مبتنی بر فساد را دنبال کنند بیشتر در معرض دید قرار خواهند گرفت. بنابراین فناوری اطلاعات نقش مهمی را در اصلاح مدیریت دولتی و رویه‌های اداری ایفا می‌کند و سبب دسترسی به اطلاعات بیشتر و شفاف‌تر و دستیابی به خدمات بهتر با کمترین زمان ممکن و حداقل هزینه می‌شود و نیز الکترونیکی شدن امور در تسهیل‌سازی تعهدات دولت، توسعه جوامع، افزایش بهره‌وری دولت، بهبود پاسخگویی و ارتقاء اعتماد به دولت نقش دارد (۱۷).

جهانبخش در تحقیق خود به این نتیجه دست یافت که بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و مؤلفه‌های بهبود پاسخگویی،

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

جدول(۱) برآورد فاصله ای آزمون t تک نمونه ای مربوط به استفاده از تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیک

سؤالات ۱، ۲، ۳	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t	df	p	حد بالا	حد پایین
استفاده از تلفن و دورنگار	۳/۷۷	۰/۵۴	۰/۰۳	۲۰/۰۷	۲۵۰	۰/۰۰	۱/۰۸	۱/۲۲
استفاده از رایانه	۳/۹۴	۰/۷۸	۰/۰۵	۲۸/۲۵	۲۴۷	۰/۰۰	۰/۶۹	۰/۸۹
استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک	۴/۰۳	۰/۷۴	۰/۰۴	۳۰/۲۹	۲۴۱	۰/۰۰	۰/۶۶	۰/۸۵

شفافیت اطلاعات، بهبود ارتباط بین کارمند و ارباب رجوع و ارتقاء آگاهی ارباب رجوع نسبت به قوانین و مقررات در سازمان مرکزی بانک رفاه رابطه معناداری وجود دارد و در نهایت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب کاهش فساد اداری می‌شود (۱۸). دانایی فرد تأثیر فناوری اطلاعات را بر مؤلفه بهبود پاسخگویی در سازمانهای دولتی کاملا ترکیبی و غیرخطی دانست (۱۹). نتایج تحقیق برتوت و همکارانش نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب ایجاد جوی باز و قطع رفتارهای فاسد می‌شود (۲۰). چی لیو و همکارانش به بررسی اثر اینترنت در کاهش فساد پرداختند و تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین استفاده از اینترنت و کاهش فساد رابطه معناداری وجود دارد (۲۱). شیم و اوم با بررسی اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی در کاهش فساد دریافتند که فناوری اطلاعات و ارتباطات یک ابزار مؤثر برای کاهش فساد است و سرمایه اجتماعی اثر مثبت بر کاهش فساد دارد. اما ابعاد گوناگون از سرمایه اجتماعی می‌تواند دارای اثرات متفاوتی باشد. رابطه بین سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات و ارتباطات مبهم است (۱۷). اندرسن در مقاله پژوهشی خود به نقش دولت الکترونیک به عنوان یک راهکار ضد فساد اشاره کرده و نتایج آماری و تجزیه و تحلیلهای تجربی تأثیر دولت الکترونیک در کاهش فساد را نشان داد (۲۲). آرمسترانگ نیز در مقاله‌ای با بررسی نقش صداقت، شفافیت و پاسخگویی در مدیریت دولتی دریافت که این سه عامل علاوه بر کاهش فساد اداری سبب اصلاحات اداری نیز می‌شوند (۲۳).

روش کار

پژوهش حاضر از نوع توصیفی– پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران شعب یک بانک در شهر اصفهان (در مجموع۹۰۰ نفر) است که با استفاده از جدول مورگان، تعداد نمونه ۲۶۹ نفر به دست آمد و به شکل تصادفی طبقه‌بندی شده از بین شعب مختلف بانک انتخاب گردید. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای محقق ساخته شامل ۲۷ سؤال مربوط به تأثیر استفاده از فناوری اطلاعات بر بهبود پاسخگویی می‌باشد که از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت برای آن استفاده شده است. اعتبار پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۸ محاسبه گردید. روایی محتوایی پرسشنامه، ضمن رعایت اصول تنظیم پرسشنامه در اختیار چند تن از کارشناسان و صاحب‌نظران رشته مدیریت، فناوری اطلاعات و امور بانکی قرار داده شد و پس از انجام اصلاحات، مورد تأیید آنان قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها، برآورد فاصله‌ای آزمون t تک متغیره، آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک‌طرفه و آزمون توکی انجام گرفت. در این پژوهش نیز منظور از فناوری اطلاعات در بانک، تلفن و دورنکار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیک (اینترنت بانک، دستگاه‌های خودپرداز، پایانه‌های فروش، کارت‌های اعتباری و موبایل بانک) می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

از آنجایی که تفاوت زیادی بین تعداد زن و مرد وجود دارد جدول(۱) برآورد فاصله ای آزمون t تک نمونه‌ای مربوط به استفاده از تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیک را در بهبود پاسخگویی نشان می‌دهد. t محاسبه شده برای هر یک از مؤلفه‌های فناوری اطلاعات، یعنی تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیک از t جدول در سطح ($p\leq$۰/۰۵) بزرگتر است. از طرفی چون هر دو حد اطمینان بالا و پایین مثبت می باشند پس هر یک از مؤلفه‌های فوق‌الذکر در بهبود پاسخگویی در بانک بیش از سطح متوسط نقش دارند. همچنین

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

جدول(۲) آزمون t مستقل برای مقایسه میانگین نمرات افراد زن و مرد پیرامون بهبود پاسخگویی ناشی از فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	فرض	آزمون لوین		df	t	p
						F	p			
تلفن و دورنگار	زن	۳۷	۳/۵۲	۰/۶۸	برابری واریانسها	۱/۴۱	۰/۳۰	۲۴۹	-۲/۴۱	۰/۰۱
	مرد	۲۱۴	۳/۸۰	۰/۵۸	نابرابری واریانسها			۴۵/۵۴	-۲/۲۶	۰/۰۳
رایانه	زن	۳۸	۳/۸۰	۰/۵۶	برابری واریانسها	۰/۳۲	۰/۳۲	۲۴۶	-۱/۹۲	۰/۰۸
	مرد	۲۱۰	۳/۹۶	۰/۵۱	نابرابری واریانسها			۴۸/۸۲	-۱/۴۸	۰/۱۳
بانکداری الکترونیک	زن	۳۸	۳/۹۷	۰/۵۱	برابری واریانسها	۰/۲۱	۰/۶۲	۲۴۰	-۰/۸۰	۰/۳۸
	مرد	۲۰۴	۴/۰۳	۰/۵۳	نابرابری واریانسها			۵۳/۱۰	-۰/۶۴	۰/۵۸

با توجه به میانگین مشاهده شده بیشترین نقش مربوط به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک می باشد.

جهت تجزیه و تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی از آزمون t مستقل برای متغیر جنسیت و آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای متغیرهای مدرک تحصیلی، سنوات خدمت و سمت سازمانی استفاده شده است. با توجه به جدول (۲) چون مقدار p مشاهده شده در آزمون لوین بیشتر از سطح خطای مورد نظر یعنی ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین واریانسها با هم برابر بوده و به سطر اول جدول یعنی برابری واریانسها مراجعه می‌شود که در آن p مشاهده شده در فناوری اطلاعات (تلفن و دورنگار) کمتر از سطح خطای مورد نظر یعنی ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین، از لحاظ میزان بهبود پاسخگویی ناشی از تلفن و دورنگار، بین زنان و مردان تفاوت معناداری دیده می‌شود و میانگین کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن است. ولی p مشاهده شده در فناوری اطلاعات (رایانه و بانکداری الکترونیک) بیشتر از سطح خطای مورد نظر یعنی ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین، از لحاظ میزان بهبود پاسخگویی ناشی از رایانه و بانکداری الکترونیک بین زنان و مردان تفاوت معناداری دیده نمی‌شود.

با توجه به جدول (۳)، در مدرک تحصیلی و سنوات خدمت چون مقدار p مشاهده شده در فناوریهای (تلفن و دورنگار، رایانه و بانکداری الکترونیک) کمتر از سطح خطای مورد نظر یعنی ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین، از لحاظ میزان بهبود پاسخگویی ناشی از تلفن و دورنگار، رایانه و بانکداری الکترونیک بین افراد با مدرک تحصیلی مختلف و نیز سنوات خدمت مختلف تفاوت معناداری دیده می‌شود. در سمت سازمانی مختلف چون مقدار p مشاهده شده در فناوریهای (تلفن، دورنگار و رایانه) بیشتر از سطح خطای مورد نظر یعنی ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین، از لحاظ میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوریهای اطلاعات (تلفن و دورنگار و رایانه) بین افراد با سمت سازمانی مختلف تفاوت معناداری دیده نمی‌شود. ولی چون مقدار p مشاهده شده در فناوری (بانکداری الکترونیک)، کمتر از سطح خطای مورد نظر یعنی ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین، از لحاظ میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوری اطلاعات (بانکداری الکترونیک) بین افراد با سمت سازمانی مختلف تفاوت معناداری دیده می‌شود.

درخصوص ویژگیهای جمعیت‌شناختی، آزمون توکی نشان داد که بین دیدگاه کارکنان با مدرک تحصیلی (کارشناس و فوق‌دیپلم) در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوریهای تلفن و دورنگار، رایانه و بانکداری الکترونیک (دیپلم و فوق‌دیپلم) در فناوری بانکداری الکترونیک، در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت وجود دارد. همچنین آزمون توکی نشان داد که بین دیدگاه کارکنان با سنوات خدمت (۰ تا ۵ سال و بالاتر از ۱۵ سال) در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوریهای تلفن وفکس، رایانه و بانکداری الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت وجود دارد. همچنین بین دیدگاه کارکنان با سنوات خدمت (۵ تا ۱۵سال و بالاتر از ۱۵ سال) در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوری بانکداری الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت وجود دارد. این آزمون نیز نشان داد که بین دیدگاه کارکنان با سمت سازمانی (رئیس شعبه و کارمند) در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوری خدمات بانکداری الکترونیک در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت وجود دارد.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

جدول(۳) آزمون تحلیل واریانس برای مدرک تحصیلی، سنوات خدمت و سمت سازمانی متفاوت

فناوری اطلاعات		منبع تغییرات	SS	MS	df	F (p)
تلفن و دورنگار	مدرک تحصیلی	بین گروهی	۴/۲۰	۱/۴۰	۳	۳/۹۶ (۰/۰۱)**
		درون گروهی	۸۷/۳۳	۰/۳۵	۲۴۷	
	سنوات خدمت	بین گروهی	۲/۲۳	۱/۱۷	۲	۳/۲۵ (۰/۰۴)*
		درون گروهی	۸۹/۲۰	۰/۳۶	۲۴۸	
	سمت سازمانی	بین گروهی	۰/۸۰	۰/۴۰	۲	۱/۰۹ (۰/۳۴)
		درون گروهی	۹۰/۷۴	۰/۳۷	۲۴۸	
رایانه	مدرک تحصیلی	بین گروهی	۳/۳۰	۱/۱۱	۳	۴/۲۰ (۰/۰۱)**
		درون گروهی	۶۳/۹۹	۰/۲۶	۲۴۴	
	سنوات خدمت	بین گروهی	۲/۳۴	۱/۱۷	۲	۴/۴۰ (۰/۰۱)*
		درون گروهی	۶۴/۹۶	۰/۲۷	۲۴۵	
	سمت سازمانی	بین گروهی	۰/۴۲	۰/۲۱	۲	۰/۷۷ (۰/۴۶)
		درون گروهی	۶۶/۸۷	۰/۲۷	۲۴۵	
خدمات بانکداری الکترونیک	مدرک تحصیلی	بین گروهی	۴/۸۷	۱/۶۲	۳	۶/۲۰ (۰/۰۰)**
		درون گروهی	۶۲/۱۰	۰/۲۶	۲۳۸	
	سنوات خدمت	بین گروهی	۵/۷۵	۲/۸۸	۲	۱۱/۲۳ (۰/۰۰)**
		درون گروهی	۶۱/۲۱	۰/۲۶	۲۳۹	
	سمت سازمانی	بین گروهی	۲/۱۷	۱/۰۹	۲	۴/۰۰ (۰/۰۲)*
		درون گروهی	۶۴/۷۹	۰/۲۷	۲۳۹	

- * P<۰/۰۵ و ** P<۰/۰۱

بحث

از دیدگاه کارکنان و مدیران شعب بانک، استفاده از تلفن و دورنگار، رایانه شامل نرم‌افزارها، سخت‌افزارها و کلیه تجهیزات جانبی و خدمات بانکداری الکترونیک شامل اینترنت بانک، دستگاه‌های خودپرداز، پایانه‌های فروش، کارت‌های اعتباری و موبایل بانک در بهبود پاسخگویی در بانک که شامل کاهش حضور فیزیکی مشتریان در بانک، ارائه به‌موقع و صحیح گزارشها در سلسله مراتب اداری در بانک، سرعت در پاسخگویی به شکایات و رسیدگی به پیشنهادها و انتقادات، احقاق حقوق ارباب‌رجوع در بانک، صرفه‌جویی در زمان ارائه خدمات به مشتریان، افزایش میزان دسترسی به موقع و دقیق مشتریان به اطلاعات و خدمات بانکی، کاهش نارضایتی ارباب‌رجوع، افزایش کاربرد مؤثر منابع مالی، فیزیکی و انسانی و نظارت دقیق و هدفمند مدیران مؤثرند.

همانگونه که در جدول (۱) مشاهده شد استفاده از تلفن و دورنگار در بهبود پاسخگویی در بانک مؤثر است. کارکنان و مدیران بانک معتقدند که استفاده از این تجهیزات علاوه بر کاهش حضور فیزیکی مشتریان در بانک سبب صرفه‌جویی زمانی در وقت آنان گردیده و به‌عنوان یک فناوری زمینه تسریع در ارائه گزارشها شفافی در سلسله مراتب اداری در بانک را فراهم ساخته و نیز به‌عنوان یک وسیله ارتباطی مؤثر سبب پاسخگویی بهتر کارکنان به پرسشهای مشتریان، حل و فصل

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]
[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

مؤثر شکایات و رسیدگی به انتقادات آنان می‌گردد. استفاده از تلفن و دورنگار در شنیدن پیشنهادها و انتقادات مشتریان این امکان را برای کارکنان فراهم می‌سازد که با تصحیح اشتباهات خویش و تعیین ضعفها در جلوگیری از تکرار آنها، زمینه بهبود پاسخگویی و در نتیجه رضایتمندی مشتریان را فراهم کنند. از دیدگاه کارکنان و مدیران استفاده از رایانه نیز بهبود پاسخگویی در بانک را افزایش می‌دهد. آنان معتقدند که استفاده از تجهیزات رایانه‌ای در بانک در دسترسی به‌موقع و سریع مشتریان به اطلاعات مربوط به خدمات بانکی و حسابهایشان مؤثر است و نیز استفاده از این تجهیزات علاوه بر احقاق حقوق مشتریان، زمینه نظارت دقیق و هدفمند مدیران نسبت به کار کارکنان را فراهم می آورد و با فراهم‌سازی اثربخشی اقدامات در بانک، نارضایتی مشتری کاهش یافته و در نتیجه بهبود پاسخگویی حاصل می گردد. از دیدگاه کارکنان و مدیران استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک باعث ایجاد سرعت در ارائه خدمات بانکی به مشتریان گردیده و نیز استفاده از این فناوریهای نوین علاوه بر کاهش در میزان زمان دریافت خدمات، باعث کاهش در هزینه‌های مشتریان گردیده و تا حد زیادی از حضور فیزیکی آنان در بانک کاسته است. خدمات بانکداری الکترونیک به‌عنوان فناوریهای نوین بانکی در کاربرد مؤثر منابع فیزیکی، مالی، و نیروی انسانی نقش دارد و سبب به‌دست آوردن بیشترین کارایی و همچنین به‌دست آوردن امکانات و منابع با بهترین صرفه‌های اقتصادی برای بانک شده و باعث جلوگیری از سوء کاربرد منابع به صورت عمدی یا سهوی در بانک می‌شود. نتایج تحقیق فوق با بخشی از نتایج جهانبخش، دانایی فرد، برتوت و همکارانش، چی لیو و همکارانش، شیم و اوم، اندرسن و آرمسترانگ همخوانی دارد. به نظر می‌رسد دلیل همخوانی این پژوهش با بخشی از تحقیق جهانبخش شرایط محیطی یکسان، شرایط کاری مشابه و استفاده از خدمات الکترونیکی مشابه باشد و مشابهت با سایر تحقیقات به دلیل اثر مشترک فناوری اطلاعات و ارتباطات است که باعث شفاف‌سازی و در نتیجه بهبود پاسخگویی و در نهایت کاهش فساد اداری می‌شود.

همچنین براساس آزمون t مستقل همانگونه که در جدول (۲) مشاهده شد، از لحاظ میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوری اطلاعات (رایانه و بانکداری الکترونیک) بین زنان و مردان تفاوت معناداری دیده نمی‌شود. ولی در فناوری تلفن و دورنگار، میانگین نمره مردان بیشتر از زنان است که این امر می‌تواند ناشی از نگرش مثبت مردان نسبت به نقش تلفن و دورنگار در بهبود پاسخگویی دانست. در آزمون تحلیل واریانس، از لحاظ میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوریهای اطلاعات (تلفن، دورنگار و رایانه) بین افراد با سمت سازمانی مختلف تفاوت معناداری دیده نمی‌شود که این امر می‌تواند ناشی از نگاه مشترک افراد با سمت سازمانی مختلف پیرامون نقش این فناوریها در بهبود پاسخگویی باشد. بین دیدگاه کارکنان با مدرک تحصیلی فوق دیپلم و کارشناس و دیدگاه کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم، در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوریهای تلفن و دورنگار، رایانه و بانکداری الکترونیک در فناوری بانکداری الکترونیک تفاوت وجود دارد. شاید یکی از دلایل این تفاوتها ناشی از میزان تحصیلات افراد و آشنایی و نوع استفاده متفاوت افراد با مدرک تحصیلی مختلف از تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیکی باشد. همچنین بین دیدگاه کارکنان با سنوات خدمت (۰ تا ۵ سال و بالاتر از ۱۵ سال) در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوریهای تلفن و دورنگار، رایانه و بانکداری الکترونیک تفاوت وجود دارد و بین دیدگاه کارکنان با سنوات خدمت (۵ تا ۱۵سال و بالاتر از ۱۵ سال) در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوری بانکداری الکترونیک تفاوت وجود دارد. شاید یکی از دلایل این تفاوت‌ها ناشی از میزان سنوات خدمت افراد و آشنایی و نوع استفاده متفاوت افراد با سنوات خدمت و تجربه کاری مختلف از تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیکی باشد. بین دیدگاه کارکنان با سمت سازمانی (رئیس شعبه و کارمند) در میزان بهبود پاسخگویی ناشی از فناوری خدمات بانکداری الکترونیک تفاوت وجود دارد که این امر می‌تواند ناشی از موقعیت شغلی و نیز تجربیات آنها باشد.

نتیجه‌گیری پایانی

نتایج تحقیق نشان داد که از دیدگاه کارکنان و مدیران بانک مورد نظر، استفاده از تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

الکترونیک در بهبود پاسخگویی در بانک مؤثر بودند. از دیدگاه آنها خدمات بانکداری الکترونیک بیشترین تأثیر را در بهبود پاسخگویی داشت. نتایج تحقیق نشان داد که استفاده از تلفن و دورنگار بهبود پاسخگویی در بانک را از طریق کاهش حضور فیزیکی مشتریان در بانک، ارائه به موقع و صحیح گزارشها، سرعت در پاسخگویی به شکایات و رسیدگی به پیشنهادها و انتقادات افزایش می‌دهد. همچنین استفاده از رایانه نیز علاوه بر سرعت در پاسخگویی به مشتریان سبب احقاق حقوق آنان، صرفه‌جویی در زمان ارائه خدمات بانکی به مشتریان، دسترسی به موقع و سریع مشتریان به اطلاعات مربوط به خدمات بانکی، کاربرد مؤثر منابع فیزیکی، انسانی و مالی در بانک و نظارت دقیق و هدفمند مدیران نسبت به کارکنان می‌شود. درخصوص استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک نتایج نشان می دهد که استفاده از این خدمات علاوه بر کاهش میزان حضور فیزیکی مشتریان در بانک، سبب احقاق حقوق و کاهش میزان نارضایتی ارباب رجوع، نظارت دقیق و هدفمند مدیران، صرفه جویی در زمان ارائه خدمات به مشتریان، سرعت در پاسخگویی به شکایات، کاربرد مؤثر منابع، دسترسی به موقع و دقیق مشتریان به اطلاعات و خدمات بانکی و ارائه به موقع و سریع گزارشها در بانک می‌شود.

پیشنهادها

با توجه به نتایج حاصل درخصوص بهبود پاسخگویی به مدیران و مسؤولین ارشد بانک توصیه می‌شود که با بهره‌جویی از آخرین فناوری روز در جهت افزایش هر چه بیشتر مبادلات الکترونیکی سعی کرده و همچنین کلیه امور بانکی را به صورت الکترونیکی انجام دهند و با ایجاد، گسترش و ارتقاء شبکه‌های مخابراتی، بستری مناسب برای تبادل سریعتر و دقیقتر اطلاعات فراهم کنند. مسؤولین بانک می توانند با تخصیص بودجه کافی برای آشنایی، خرید و استفاده مناسب از فناوریهای نوین و پیشرفته و مطابق با فناوری روز بانکداری الکترونیک و همچنین استفاده از کارکنان فعال، متخصص و کارآمد، سرعت و سهولت مبادله و رضایت مشتریان از خدمات و در نتیجه بهبود پاسخ گویی را افزایش دهند و نیز در راستای مکانیزه کردن نظام بانکی، کلیه اطلاعات مورد نیاز مشتریان در وب‌سایت بانک در شبکه اینترنت گذاشته شود تا به سهولت اطلاعات در دسترس مشتریان قرار گیرد. همچنین کلیه شعب بانک را به پاسخگویی، ارائه گزارش عملکرد سالیانه به افکار عمومی و شفاف ساختن فعالیتهای خود ملزم کنند. تشویق مشتریان به استفاده از کارتهای اعتباری به جای حضور فیزیکی در بانک و نیز استفاده از اینترنت از طریق اتصال به وب سایت بانک در بهبود پاسخگویی حائز اهمیت است. همچنین می‌توانند از امداد شبانه‌روزی برای پاسخگویی به مشکلات و مسائل مشتریان بانک به صورت عملیاتی استفاده کنند و مسؤولین بانک مؤظف به ایجاد منشوری الکترونیکی برای مشتریان باشند که این منشور شفافیت بیشتری برای خدمات ارائه شده فراهم کند و در نتیجه کارکنان بانک را نسبت به عملکردشان پاسخگو نماید و در نهایت امکان پیگیری رفتار کارکنان خاطی را ایجاد نماید. با استفاده از اینترنت، معیارهای کمیّت و کیفیت خدمات به اطلاع دریافت‌کنندگان خدمات برسد و همزمان با ارسال معیارهای کیفی و کمّی خدمت، نتایج عملکرد سازمانی باید منتشر شده و به اطلاع عموم برسد. اطلاعات صحیح از چگونگی ارائه خدمات، هزینه آنها و افرادی که باید خدمات را ارائه کنند نیز منتشر شود و در صورتی که به هر دلیل، رفتار اداری با معیارهای تعیین شده مطابقت نداشته باشد، کارمند مؤظف به عذرخواهی باشد و در این نظام روشهایی برای شکایت نسبت به سوء رفتار اداری پیش‌بینی شود و خسارت وارده به دریافت‌کنندگان خدمات باید به گونه‌ای مناسب جبران گردد.

واژه نامه

فساد اداری

1. Administrative Corruption

کارایی و اثر بخشی

2. Efficiency and Effectiveness

برنامه توسعه ملل متحد

3. United Nations Development Program

شفافیت

4. Transparency

پاسخگویی

5. Accountability

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

درستی 6. Integrity

فناوری اطلاعات و ارتباطات

7. Information and Communication Technology

فناوری اطلاعات 8. Information Technology

سازمان جهانی شفافیت

9. International Transparency Organization

رشوه‌خواری 10. Bribery

اخاذی 11. Extortion

خویشاوندگرایی 12. Nepotism

تقلّب 13. Fraud

انحصار 14. Monopoly

صلاحدید 15. Discretion

پاسخگویی مالی

16. Financial Accountability

پاسخگویی اداری

17. Administrative Accountability

پاسخگویی سیاسی

18. Political Accountability

پاسخگویی اجتماعی 19. Social Accountability

منابع

1 .Transparency International, Global Corruption Report. Available at: http://www. transparency.org /publications /gcr /gcr_2008 #dnld 2008. Accessed: 4 Oct. 2010.

2 . Transparency International, Global Corruption Report. Available at: http://www. transparency .org/publications/gcr/gcr_2009#dnld 2009. Accessed: 16 Oct. 2010.

۳. میرسپاسی ناصر، باقرزاده محمدرضا. آسیب شناسی نظام پاسخگویی در سازمانهای دولتی. (پژوهشگر) فصلنامه علمی ترویجی مدیریت. ۱۳۸۶، سال سوم شماره ۲ و ۷: ۱- ۲۰.

۴. معدنچیان ابراهیم. اقدامات اساسی مالزی در بهبود نظام مدیریت اداری کشور و مبارزه با فساد اداری. مجموعه مقالات دومین همایش نظارت و بازرسی. ۱۳۸۵: ۳۹۸- ۴۱۱.

5. Anti-corruption (2004). The United Nations Development programs source Book on Accountability, Transparency and Integrity, available at: http://intra.undp.org/bdf/anti-courrption/source book ati.htm. Accessed: 22 Jun. 2010.

۶. کاکا سلطانی مهرشاد. روابط عمومی پاسخگویی و مشتری مداری. ماهنامه علمی، تخصصی انجمن روابط عمومی ایران. ۱۳۹۰، شماره ۷۸: ۴۰- ۴۱.

7. UNDP (2002). Country Assessment in Accountability and Transparency (CONTACT) guidelines. Available at: http://www.undp.org/governance/contact_2001.htm. Accessed: 9 May. 2010.

8. Romgek BS (2000). Dynamics of Public Sector Accountability in an Era of Reform. International Review of Administrative Sciences 66(1): 34-44.

9. Aucoin P, Heintgman R (2000). The Dialectics of Accountability for Performance in Public ma Management Reform. International Review of Administrative Sciences 66(1): 45-55.

۱۰. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور . شفافیت و پاسخگویی در نظام اداری (حکومت). معاونت امور مدیریت و منابع انسانی دفتر بهبود و ارزیابی عملکرد. ۱۳۸۱: ۱-۴۴.

11. Relly JE, Sabharwal M (2009). Perceptions of transparency of government policymaking: A cross-national study. Government Information Quarterly 26(1): 148−157.

12. Shim DC, Eom TH (2008). E-government and Anti-corruption: Empirical Analysis of International Data. International Journal of Public Administration, 31(3): 298–316.

13. Bhatnagar S (2003). E-government and access to information. Global Corruption Report 2003.Transparency International. Washington DC. pp: 132-133.

14. White House. Open government: A progress report to the America people. Available at: www.whitehouse.gov. 2009. Accessed: 24 Aug. 2010.

15. Chadwick A, May C (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: E-government In the United States, Britain, and the European Union. Governance 16(2): 271–300.

16. Zuurmond A (2005). Organizational Transformation through the Internet. Journal of Public Policy 25(1): 133–48.

17. Shim DC, Eom TH (2009). Anticorruption effects of information communication and technology (ICT) and social capital. International Review of Administrative Sciences 75(1): 99-116.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

۱۸. جهانبخش گیتی. نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش فساد اداری در سازمان مرکزی بانک رفاه. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پردیس قم. ۱۳۸۷: ۳۴-۳۵.

۱۹. دانایی فرد حسن. پاسخگویی در سازمانهای دولتی: آیا فناوری اطلاعات پاسخگویی را افزایش می‌دهد. مدیریت و توسعه. ۱۳۸۲، شماره ۱۶: ۷۱-۹۰.

20. Bertot JC, Jaeger PT, Grimes JM (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. Government Information Quarterly 27(3): 264–271.

21. Chi Lio M, Chun Liu M, Pey Ou Y (2010). Can the Internet reduce corruption? A cross-country study based on dynamic panel data models. Government Information Quarterly, In Press. pp: 33-34.

22. Anderson TB (2009). E-government as an anti-corruption strategy. Information Economics and Policy 21(3): 201−210.

23. Armstrong E, (2005). Integrity, transparency and accountability in public administration: Recent trends, regional and international developments and emerging issues, Economic and Social Affairs (United Nations). pp: 1-2.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.3.4.1]