

## تاثیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات در بانک تجارت استان گیلان

سید عباس ابراهیمی، محمدرحیم رمضانیان، امین علیزاده خانپشتانی

دانش آموخته دکتری مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران؛ Ebrahimi908@yahoo.com

دانشیار رشته مدیریت، دانشگاه گیلان؛ m\_ramazanian391@yahoo.com

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه راهبرد شمال؛ Amin1.alizade@gmail.com

### چکیده

امروزه برون سپاری در حوزه خدمات فناوری اطلاعات در سازمان ها نه یک گزینه بلکه یک ضرورت استراتژیک محسوب می شود تا سازمان ها بتوانند بر وظایف اصلی خود تمرکز نمایند و با کاهش هزینه های عملیاتی و ریسک فناوری، منابع برون سازمانی را در خدمت اهداف سازمانی خود قرار دهند. تأمین خدمات فناوری اطلاعات یکی از تصمیمات تأثیرگذار مدیران سازمانها است. همراه با تغییرات سریع فناوری اطلاعات و به خصوص رشد اینترنت و تجارت الکترونیکی نیاز بانکها به استفاده از دانش، تسهیلات و منابع خارج از بانک بیشتر شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری را کارمندان بانک تجارت تشکیل می دهند و نمونه 169 تایی به صورت در دسترس انتخاب شدند و داده ها از طریق پرسشنامه استاندارد برون سپاری از گراور و همکاران (1996)، پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال پاراسرامون و همکاران (1985) و پرسشنامه رضایت کاربر از ایوس و همکاران (1983) جمع آوری شدند و در نهایت با از نرم افزار SPSS 24، فرضیه ها مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحلیل حاکی از این است که برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات و رضایت کاربر تاثیر مثبت و معنادار دارد.

### واژگان کلیدی

برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات، کیفیت خدمات (سروکوال)، رضایت کاربر

### مقدمه

عصر ما، عصر تغییر و تحول های شتاب زده و دور از انتظار، رشد سریع دانش و فن آوری از ویژگی های بارز آن است. بی تردید این حرکت تند و شتاب زده بر دنیای کسب و کار امروز نیز تاثیر خود را خواهد گذاشت و پارادایم های سنتی تجارب کسب و کار را متحول خواهد کرد. استفاده از دانش روز دنیا، چه از نظر تجهیزات و چه از نظر علوم، هزینه های گزافی به همراه خواهد داشت، این باعث شده است تا سازمان ها در الگوهای مدیریتی خود تجدید نظر کرده و برای دستیابی به مزیت های رقابتی در دنیای کنونی کسب و کار به استراتژی های جدید روی آورند. یکی از این استراتژی ها تمرکز بر شایستگی های اصلی سازمان و واگذاری بسیاری از فعالیت ها به منابع خارج از سازمان (برون سپاری) است. برون سپاری فناوری اطلاعات می تواند برای سازمان ها منافع بی شماری داشته باشد ولی چنانچه در تصمیمات برون سپاری دقت و تأمل کافی صورت نپذیرد و عوامل موثر در تصمیمات برون سپاری در نظر گرفته نشود، می تواند خسارات جبران ناپذیری بر سازمان وارد سازد. بسیاری از شرکت ها، مؤسسات، سازمان ها و وزارتخانه های دولتی و خصوصی اقدام به برون سپاری امور و خدمات مختلف خود بالاخص خدمات پشتیبانی خود کرده اند و این موضوع در بخش فناوری اطلاعات بیشتر از سایر بخش ها به چشم می خورد. از آنجایی که طراحی تا

اجرا و پیاده سازی فناوری اطلاعاتی دارای مراحل متعدد و پیچیده است، اکثر شرکت ها یا سازمان ها بنا به دلایل متعددی از جمله عدم توانایی و تخصص، خدمات فناوری اطلاعات خود را به شرکت های بیرونی می سپارند.

## بیان مسئله

امروزه تغییرات مداوم فناوری، حرفه ای تر شدن شرکتها و رشد تعداد سازمانها، سبب افزایش میزان رقابت آنها شده است. در این روند تغییر نیاز به اطلاعات به روز و در دسترس، شرکتها و سازمان ها را به سوی استفاده از سیستمها و فناوری های اطلاعاتی سوق داده است؛ به طوری که بیش از 50 درصد سرمایه گذاریه های سازمانی برای کسب مزیت رقابتی در حوزه فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی صورت می پذیرد (چو و چو، 2009). سازمانهای امروزی فناوری اطلاعات را یکی از کارکردهای مهم سازمانی می دانند. پذیرش و استفاده از فناوری اطلاعات، یکی از مهم ترین عوامل پژوهش های سیستم های اطلاعاتی است (ونکاتش، 2012). برو نسپاری خدمات فناوری اطلاعات IT به عنوان یکی از استراتژیهای سازمانی برای افزایش اثربخشی و کاهش هزینه های اجرایی سیستمهای اطلاعاتی شناخته شده است بطوریکه اگر این استراتژی به طور شایسته ای انجام شود به ایجاد نظامی درون سازمان جهت کسب مزیت رقابتی و حفظ آن و ارائه خدمات بهتر با هزینه کمتر، کمک می کند (زویران و سنگوپتا، 1997). بسیاری از شرکت ها، موسسات، سازمان ها و وزارتخانه های دولتی و خصوصی اقدام به برون سپاری امور و خدمات مختلف خود بالاخص خدمات پشتیبانی خود کرده اند و این موضوع در بخش فناوری اطلاعات (IT) بیشتر از سایر بخش ها به چشم می خورد. بانکهای تجاری که IT را در کسب و کار خود اجرا کردند، دریافتند که هزینه اجرای آن فقط توسط خود آنها بسیار زیاد است. بنابراین، چگونگی کاهش هزینه IT درحالیکه همچنان منافع خود را حفظ کنند برایشان بیشتر از بیشتر اهمیت یافت. برون سپاری به عنوان بخشی از واژگان کسب و کار در طول دهه 1980 شد و اشاره به تفویض عملیتهای غیرهسته ای داخلی به یک موجودیت خارجی دارد، به خصوص در مدیریت عملیات؛ بسیاری از بانک های تجاری نیز متوجه این فرصت برای کاهش هزینه های IT خود شدند، درحالیکه هنوز مزایای استفاده از فناوری را بواسطه برون سپاری آن به شرکتهای خارجی که متخصص در انجام IT به طور مؤثر و قابل اعتماد هستند، حفظ می کنند. تصمیمگیری در برون سپاری توسط عوامل متعددی هدایت می شود، از میل به کاهش هزینه و یا مدیریت سیستمهای وراثتی گرفته، تا تمایل به تمرکز بر روی کسب و کار اصلی، امکان تغییر یا گسترش سریع کسب و کار، و یا کسب مزیت استراتژیک با حفظ فناوری همیشه در حال تغییر (کاوو و دیگران، 2012).

مهمترین دلیل برای برون سپاری فناوری اطلاعات، توجه سازمانها به شایستگی های هسته ای است؛ دلایل دیگر شامل کنترل کردن سرمایه گذاریها، به دست آوردن قابلیت انعطاف فناورانه، کاهش مشکلات پرسنلی و کپی برداری سریع شیوهی رشد در فناوری های اطلاعات و ارتباطات است (کریستینا و دیگران، 2011).

## ضرورت و اهمیت تحقیق

ویژگی بارز دنیای کسب و کار امروز را با شتاب تغییرات آن می شناسیم که فرصت هرگونه سکون را از همه گرفته است. سازمانها به شکلی بنیادین تغییر کرده و هیچ شباهتی به سازمانهای دیروز ندارند، از جمله این تغییرات اساسی در ساختارها و رفتار های سازمانها، شبکه ای شدن فعالیت های آنهاست. سازمانها دیگر سعی نمی کنند تا

تمامی فعالیت های مورد نظر را خود انجام بدهند. هر سازمانی یک یا دو فعالیت را که قابلیت کلیدی آن سازمان است و از آن طریق برای مشتریان فراتر از رقبا ارزش آفرینی می کند برای خود نگه داشته و بقیه فعالیت ها را از طریق کسب و کارهای دیگری که در آن فعالیت ها قابلیت ها قابلت کلیدی دارند، انجام می دهد. فضای رقابتی، فرصت آزمون و خطا در فعالیت ها و سرمایه گذاری ها را به سازمانها نمی دهد و شرکت ها باید با برآوردی صحیح، پیش بینی مناسب و سرمایه گذاری بهینه، مسیر خود را در بازار متلاطم رقابتی پیدا کنند. روابط برون سپاری در حوزه ی خدمات فناوری اطلاعات در سازمان ها، یک گزینه بلکه یک ضرورت محسوب می شود تا سازمان ها بتوانند به وظایف اصلی خود تمرکز نمایند و با کاهش هزینه های عملیاتی و ریسک فناوری منابع برون سپاری را در خدمت اهداف سازمانی خود قرار دهند. به همین دلیل است که گرایش سازمانها به استفاده از برون سپاری IT جهت پاسخ موثر به محیط به طور چشم گیری افزایش یافته است. تحقیقات آکادمیکی قابل ملاحظه ای در زمینه استفاده از برون سپاری در فعالیتهای ساخت محصول موجود است ولی متأسفانه مطالعات علمی محدودی در زمینه برون سپاری خدمات انجام شده است.

با توجه به اینکه بانکها به عنوان نهادی حیاتی در ساختار اقتصادی مطرح می باشند در نتیجه عملکرد مناسب آنها باعث رشد و شکوفایی و عدم موفقیت، موجب ناکارآمدی سایر بخشهای اقتصادی خواهد بود.

## اهداف پژوهش

هدف این پژوهش تعیین تاثیر برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات بانک تجارت بر کیفیت خدمات و رضایت کاربر است، و همچنین روابط بین متغیرها و میزان تاثیرگذاری هر کدام مشخص گردد.

## مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### برون سپاری

برون سپاری: اصولاً برون سپاری در عمده ترین شکل خود اشاره به خرید محصول یا خدماتی دارد که قبلاً در داخل شرکت ساخته یا فراهم می شده است. ولی اکنون برون سپاری به خرید هر نوع خدمت صرف نظر از اینکه قبلاً توسط شرکت انجام می شده یا خیر، اشاره دارد (اشرف زاده، 1387). در تعریفی دیگر بولتر (2003) برون سپاری را مدیریت بیرون از درون تعریف می کند. برون سپاری عبارت از انتقال فرآیندهای غیر راهبردی به بیرون از سازمان و تمرکز بر فرآیندهای اساسی درون سازمانی است. برون سپاری عبارت از کاربرد راهبردی منابع برون سازمانی برای ایفای فعالیت هایی است که به طور سنتی از طریق کارکنان و منابع داخل، سازمان صورت می گیرد (رهنورد، 1386). برون سپاری عموماً به عنوان فرایند انتقال یک عملکرد کاری به سازمانی خارجی که دارای شایستگی تخصص در زمینه کاری مزبور است، به کار می رود. با رویکردی عملیاتی می توان برون سپاری را فرایند انتقال کارکردهای عملیاتی به خارج از سازمان در عین حفظ مسئولیت کلی ایفای کارکرد مزبور، تعریف کرد (گراماتیکو، 2002). به تعریفی دیگر، برون سپاری، انتقال یک کارکرد، ترکیب یا بخشی از کارکردها یا فعالیت های مشخص، به یک طرف قرارداد خارج از سازمان است که باهدف کاهش هزینه ها، افزایش تخصصی کردن امور و بهبود کیفیت خدمات یا محصولات نهایی انجام می گیرد (پاریش کاواوا، 2010).

## برون سپاری فناوری اطلاعات (IT)

برون سپاری فناوری اطلاعات (IT) نیز فرایند انتقال عملیات مرکز کامپیوتر سازمان، شبکه های ارتباطی از راه دور و یا توسعه ی برنامه ی کاربردی به تامین کننده ای در خارج از سازمان گفته می شود. برون سپاری فناوری اطلاعات را فرایند تصمیم گیری بسیار مهمی در واگذاری و مشارکت عوامل خارجی در تامین منابع مرتبط با IT به صورت های مختلف انسانی، مهندسی شبکه، (عوامل فنی و تکنولوژی)، اقتصادی و . . . از سازمان به عامل خارجی تعریف می کنند (وانگ و دیگران، 2007).

### مزایا و معایب برون سپاری

مهم ترین مزایای برون سپاری انتقال عدم قطعیت تقاضا به پیمانکار سازمان بیرون و دستیابی به مهارتهای تخصصی می باشد. کابادس نقاط قوت برون سپاری را دستیابی به مقیاس اقتصادی، شفافیت و کنترل هزینه ها، تمرکز بر فعالیت های محوری، با بهبود کیفیت و نوآوری و توسعه محصولات جدید برشمرده است. در کنار مزایا و نقاط قوت، ریسک هایی نیز پروژه های برون سپاری را تهدید می کند. نخستین و عمده ترین ریسک، کاهش توانایی سازمان در نظارت و کنترل به فعالیت های واگذار شده است. کاهش انعطاف پذیری به علت تغییر نیازمندی های سازمان از نقاط ضعف دیگر برون سپاری است. رسوخ اطلاعات محرمانه سازمان به بیرون و به خصوص رقبا نیز می تواند از دیگر معایب برون سپاری برشمرده شود. اما یکی از مشکلات اساسی در زمینه ی برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات این است که در بسیاری از موارد نیازهای کاربران به خوبی برآورده نشده و رضایت خاطر آنها از خدمات ارائه شده جلب نمی شود، همچنین سازمان ها به منافع و دستاوردهای مورد انتظار خود دست نمی یابند. ناملموس بودن خدمات فناوری اطلاعات نیز این مشکل را دوچندان کرده است به نحوی که ممکن است یک کاربر از خدمتی راضی بوده و خدمت مذکور بتواند نیازهای وی را مرتفع کند لیکن کاربر مشابهی از همان خدمت ناراضی باشد (فرزد و دیگران، 1391).

### کیفیت خدمات

کیفیت خدمات: کیفیت در حوزه محصولات و کالاهای فیزیکی از سابقه بسیاری برخوردار است، اما در حوزه خدمات بحث کیفیت از سابقه چندان طولانی برخوردار نیست. خدمات دارای ویژگی هایی است که آنها را از کالاها متفاوت می سازد. این ویژگی ها از نظر آرشلی، 2002؛ هی زر، ورندر 1999، عبارت اند از: ناملموس بودن، فسادپذیری درگیری ذهنی بالای مشتری، هم زمان بودن تولید، مصرف و همگانی (ارشلی و همکاران، 2005).

کیفیت خدمت حول و حوش مفهوم نتیجه مقایسه مشتریان بین انتظارات خود با درک آنها از عملکرد خدمت مورد نظر می چرخد، به طوری که لتینن (1982) دیدگاهی سه بعدی از کیفیت خدمات شامل (تعامل)، (ملموسات) و (همدلی) ارائه نمودند. لندن و همکاران او کیفیت را از ترکیب درک مشتریان از دو بعد کیفیت (فرایند) و کیفیت (نتیجه) عنوان نمودند که این مشاهدات بی شباهت به مفهوم سازی گرانروز (1982) کسی که بر دو بعد اصلی کیفیت خدمت یعنی بعد کیفیت (فنی) آنچه که مشتریان دریافت می کنند و کیفیت (عملیاتی) چگونه یک خدمت ارائه می شود، در مدل خود تاکید نمود نمی باشد (کاروانا و همکاران، 2000).

### کیفیت خدمات سروکوال

در زمینه سنجش کیفیت خدمات مقیاسات مختلفی مورد استفاده قرار گرفته است که در این میان شناخته شده ترین مقیاس، سروکوال است که توسط پاراسورامان و همکارانش ارائه شده است (پاراسورامان و همکاران، 1988).

بیشتر تحقیقات در زمینه کیفیت خدمات بر مدل ارائه شده به دست پارسورامان و همکارانش در سال 1985 میلادی با عنوان (مدل شکاف) متکی است. این مدل با عنوان تجزیه و تحلیل شکاف ها یا در واقع مغایرتهایی که مانع دستیابی به کیفیت مطلوب خدمات هستند شکل گرفته است. تمرکز اصلی محققان بر سنجش مغایرت میان انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات به عنوان مفهوم اصلی کیفیت خدمات است. بدین منظور آن ها مقیاسی با عنوان سروکوال طراحی کردند. سروکوال بر این دیدگاه بنا شده است که ارزیابی مشتری، مهم ترین عامل تعیین کننده ی کیفیت خدمات است. این ارزیابی به عنوان فاصله میان آن چه مشتری به عنوان کیفیت خدمات از فراهم کنندگان خدمتی خاص انتظار دارد و ارزیابی اش از عملکرد ارائه کننده ای خاص، توصیف می شود. فرض اساسی این است که مشتریان قادرند انتظارات خود را از ویژگیهای تعیین کننده کیفیت خدمت به وضوح بیان کنند و بین انتظارات و ادراک خود از کیفیت خدمت واقعی و فعلی تمایز قائل شوند (پارسورامان و همکاران، 1988).

### ابعاد کیفیت خدمات سروکوال

پارسورامان و همکارانش نیز در سال 1988 میلادی در آخرین بازنگری شان پنج بعد برای کیفیت خدمات تعریف کردند:

قابلیت اطمینان: توانایی در انجام خدمت وعده داده شده به طور دقیق و مطمئن؛  
تضمین: دانش و مهارت کارکنان، ادب و مهربانی شان و توانایی آنان در جلب اعتماد مشتریان، پایین بودن احتمال خطر و ابهام؛

ملموسات: ظاهر تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، ابزار، دستگا هها، کارکنان، مواد و کانال های ارتباطی؛  
همدلی: قابلیت ایجاد ارتباط با مشتری و سهولت تماس و شناسایی و توجه خاص نسبت به یکایک آنان در جهت خواسته هایشان؛

پاسخ گویی: آمادگی و تمایل برای کمک به مشتریان و فراهم ساختن سریع خدمات.  
آنان برای هر یک از این ابعاد مؤلفه هایی ذکر و بر اساس آن پرسشنامه ای طراحی کرده اند. این پرسشنامه دو بار در شکل های مختلف توزیع می شود. نخست برای سنجش انتظارات و سپس برای سنجش ادراکات مشتریان از خدمات. این پرسشنامه ابزار مناسبی است تا بدون دخالت محقق انتظارات و ادراکات مشتریان مورد سنجش قرار گیرد (پارسورامان و همکاران، 1988).

### رضایت کاربر

رضایت بالاتر کاربر باعث ایجاد نگرش مثبتی نسبت به سامانه های اطلاعاتی می شود و استفاده ی واقعی از سیستم را توسط آنها افزایش می دهد و با افزایش استفاده از سامانه های اطلاعاتی هدف های سیستم محقق می شود (آزلین و دیگران، 2007). رضایت عبارت است از حالت شناختی کاربر، از مناسب یا نامناسب بودن پاداشی که در ازای آنچه که فرد تسلیم کرده به او تعلق می گیرد. از دیدگاه نظریه ی نیازها، تحقق نیازها ارتباط معناداری با رضایت دارد. رضایت عبارت است از حدی که عملکرد محصول نیاز درونی را تحقق می بخشد (ادامز و دیگران، 1965). رضایت کاربر به نگرش او نسبت به فناوری اطلاعات در بستر محیط اطرافش اشاره دارد. در حقیقت، در این حوزه، رضایت به عنوان نگرش و نظر کاربر در خصوص فناوری اطلاعات یا یک برنامه خاص رایانه ای تعریف می شود (دول و ترکزاده، 1988). رضایت کاربر بدینصورت تعریف شده است: آن میزانی که کاربران معتقدند سامانه های اطلاعاتی در دسترس، نیازهای اطلاعاتی آنها را برآورده می سازد (نامداریان، 1389).

با مرور پیشینه پژوهش، مهمترین و نزدیکترین پژوهشهای خارجی و داخلی انجام شده پیشین در ارتباط با موضوع پژوهش شناسایی شدند که خلاصه ای از آنها در ادامه آمده است.

لارسن (2009) در توضیحی مختصر درباره چند سطح رضایت محاسبات کاربر نهایی با یک سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی در یک سازمان تولید بین المللی، رضایت کاربران را در مراحل اولیه ی سامانه برنامه ریزی منابع مورد بررسی قرار می دهد و بیان می کند رضایت کاربران نهایی از سیستم برنامه ریزی منابع بستگی به درک مثبت کاربران از آن سیستم دارد. علیزاده، مهدی و رحیمیان فر، محمد رضا (1393) تحقیقی با نام برون سپاری فعالیت های شرکت توزیع برق و اثرات آن بر کیفیت خدمات و رضایت مشترکیت انجام داده اند. یافته های این پژوهش نشان می دهد تمامی فرضیات با اطمینان 95 درصد مورد تایید قرار گرفته است.

رودساز و جوادی (1393) به ارزیابی رضایت مشتریان در طرح هایی برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات (IT) پرداخته اند. بر اساس نتایج تحقیق از نظر کارشناسان و متخصصان خدمات IT کیفیت عملکرد سیستم های برون سپاری شده نسبت به دو حوزه ی دیگر مورد بررسی یعنی کیفیت ارائه خدمات پشتیبانی و ارائه ی خدمات مشاوره ی تامین کنندگان از اهمیت بیشتری برخوردار است

موسی زاده و همکاران (1392) تحقیقی به نام شناسایی و اولویت بندی واحدهای بیمارستانی قابل برونسپاری بر اساس شاخص های مرتبط: یک مطالعه کیفی گرداخته اند. بر اساس نتایج به دست آمده استفاده از برونسپاری به منظور مدیریت کارآمد منابع، افزایش کیفیت و رضایت ذینفعان است. با توجه به وجود قابلیت برونسپاری در میان بسیاری از بخش های بیمارستانی میتوان از آن در اداره بیمارستانها بهره برد و با تعریف شاخص های مشخص میزان موفقیت را سنجید.

سلوسک (2008) شاخص های اصلی در برون سپاری را به عوامل ریسک و مزایا تقسیم بندی کرده که به 12 زیر شاخه: هزینه های پنهان، تامین کنندگان خدمات اینترنتی، کاهش کنترل مدیریت، مشکلات اخلاقی کارکنان، محیط تامین کنندگان، صرفه جویی در هزینه ها، تمرکز بر شایستگی های اصلی سازمان، انعطاف پذیری، دسترسی به مهارت ها و منابع، کیفیت خدمات و نوآوری تقسیم بندی کرده است.

لی و چوی (2011) با هدف بررسی نقش اعتماد بر برونسپاری IT، به این نکته پی بردن که اعتماد مداوم به طور مستقیم بر مزایای برون سپاری از جمله بهبود کارایی سیستم های برون سپاری شده، بهبود کیفیت خدمات، افزایش قابلیت های IT، افزایش دسترسی به پرسنل ماهر افزایش صرفه جویی های اقتصادی در منابع انسانی و فنی و کاهش ریسک منسوخ شدن فنی تأثیر می گذارند (لی و چوی، 2011).

پارسامعین، ساناز و نصیر پیور، امیراشکان (1394) تحقیقی به نام تأثیر برون سپاری بر رضایت مندی و رعایت حقوق بیماران مراجعه کننده به بخش های رادیولوژی بیمارستان های منتخب تهران انجام دادند. بر اساس نتایج به دست آمده رون سپاری در بخش رادیولوژی بیمارستانها می تواند به افزایش رضایت بیماران در زمینه های پذیرش و امکانات بهداشتی و رفاهی منجر گردد.

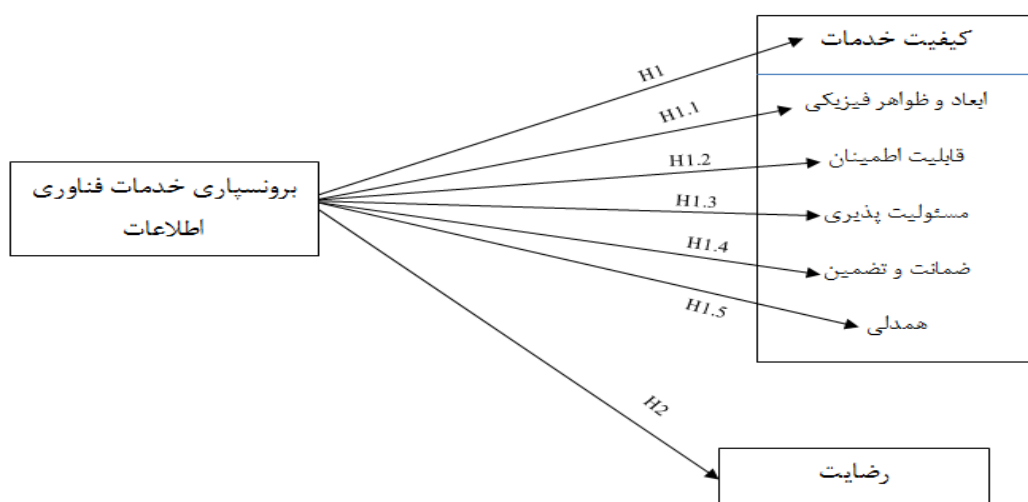
## فرضیات تحقیق

### فرضیه های اصلی

- 1) برونسپاری فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات تاثیر مثبت و معنااداری دارد.
- 2) برونسپاری فناوری اطلاعات بر رضایت تاثیر مثبت و معنااداری دارد.

### فرضیه های فرعی

- 1-1) برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات بر ابعاد و ظواهر فیزیکی تاثیر مثبت و معنااداری دارد.
- 1-2) برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات بر قابلیت اطمینان تاثیر مثبت و معنااداری دارد.
- 1-3) برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات بر مسئولیت پذیری تاثیر مثبت و معنااداری دارد.
- 1-4) برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات بر ضمانت و تضمین تاثیر مثبت و معنااداری دارد.
- 1-5) برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات بر همدلی تاثیر مثبت و معنااداری دارد.



شکل 1: مدل مفهومی پژوهش (Rodriguez T.F.E,Robina V.P(2004)

## روش شناسی تحقیق

روش‌های تحقیق در واقع ابزارهای دستیابی به واقعیت به شمار می‌روند. در هر پژوهش پژوهشگر تلاش می‌کند تا مناسب‌ترین روش را انتخاب کند و آن روشی است که دقیق‌تر از روش‌های دیگر قوانین و مقررات را کشف کند. بنابراین شناخت واقعیت‌ها و پی بردن به روابط میان آن‌ها مستلزم انتخاب روش پژوهش مناسب است (سرمد و همکاران، 1387). در این پژوهش، جامعه مورد بررسی عبارت است از: کارمندان بانک تجارت استان گیلان. برای تعیین حجم نمونه در سطح اطمینان 95 درصد حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر با 196 به دست آمد.

### روایی و پایایی ابزار سنجش

از آنجایی سوالات پرسشنامه، از مقاله معتبر بین المللی استخراج گردید، بنابراین اعتبار و روایی آن‌ها ثابت شده است؛ لیکن برای حصول اطمینان کامل از روایی (محتوا و صوری) پرسشنامه، با بهره گیری از نظرات اساتید راهنما و

مشاور، پرسشنامه مورد بازنگری مجدد قرار گرفت و اصلاحات لازم بر روی آن انجام شد. به منظور سنجش پایانی یک نمونه اولیه شامل 30 پرسشنامه پیش آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد.

جدول 1: آلفای کرونباخ

مقدار آلفای کرونباخ	تعداد سوالات		متغیرهای مورد بررسی
0/904978	6		برون سپاری
0/764475	4	ابعاد و ظواهر فیزیکی	کیفیت خدمات
0/712317	5	قابلیت اطمینان	
0/715385	4	مسئولیت پذیری	
0/725214	4	ضمانت و تضمین	
0/775280	5	همدلی	
0/847504	6	رضایت کاربر	
0/909521	34		سوالات کل پرسشنامه

## تجزیه و تحلیل داده ها

آمار توصیفی: در بخش اول از تحلیل آماری به بررسی چگونگی توزیع آماری از حیث متغیرهای جنسیت، سن، تحصیلات، میزان مشتری بودن بانک و تجربه استفاده از خدمات الکترونیکی پرداخته شده است. از 169 پاسخ دهنده به پرسشنامه 129 نفر (3/76) مرد و 40 نفر با (7/23٪) زن سن پاسخ دهندگان 32 نفر با (9/18٪) زیر 30 سال، 82 نفر با (5/48٪) 30 تا 40، و 40 نفر 40 تا 50 سال با (7/23٪) و 15 نفر با (9/8٪) بالای 50 سال مدرک تحصیلی (9/24٪) دیپلم یا کاردانی 90 نفر با (3/53٪) کارشناسی و 35 نفر با (7/20٪) کارشناسی ارشد و 2 نفر با (2/1٪) دارای مدرک تحصیلی دکتری سابقه خدمت: 24 نفر (2/14٪) زیر 5 سال و 51 نفر با (2/30٪) بین 5 تا 10 سال همچنین 83 نفر با (1/49٪) بین 10 تا 15 سال و 11 نفر با (0/5٪) بین 15 تا 20 سال می باشند. پست (4/15٪) ریاست یا معاونت شعبه 84 نفر با (7/49٪) در امور متصدی بانک و 22 نفر با (0/13٪) اعتبارات و انتقالی شعبه و 37 نفر با درصد (9/21٪) در دیگر عناوین شعبه فعالیت دارند.

## آمار توصیفی متغیرها

جدول 2: آمار توصیفی متغیرهای برونسپاری، فیزیکی، اطمینان، مسئولیت، ضمانت، همدلی، رضایت، خدمات

انحراف معیار	میانگین	بیشترین	کم ترین	تعداد	
0/86620	5/52	6	3	169	برونسپاری
0/74388	6/26	7	4	169	فیزیکی
0/53187	5/30	5	4	169	اطمینان
0/51249	6/01	6	4	169	مسئولیت
0/81651	6/11	7	4	169	ضمانت
0/49907	5/82	6	4	169	همدلی
0/65811	5/46	6	3	169	رضایت



در این جدول کمترین و بیشترین طیف متغیرها و همچنین میانگین و انحراف متغیرها نشان داده شده است که بیشترین میانگین به متغیر فیزیکی با 26/6 و کمترین به متغیر اطمینان با 30/5 تعلق دارد.

### آمار استنباطی

**فرضیه فرعی اول:** بین برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات و ابعاد و ظواهر فیزیکی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳: ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برونسپاری و ابعاد و ظواهر فیزیکی

سطح معنی دار (دو طرفه)	برونسپاری	
0/000	0/859**	ابعاد و ظواهر فیزیکی
	169	تعداد

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مطابق جدول، میزان ضریب همبستگی 0/859 می باشد که شدت رابطه بین دو متغیر را نشان می دهد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در همبستگی بین دو متغیر کمتر از 0/01 می باشد دو متغیر در سطح اطمینان 0/99 با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند؛ و فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می گردد.

**فرضیه فرعی دوم:** بین برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات و قابلیت اطمینان رابطه معناداری وجود دارد

جدول ۴: ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برونسپاری و قابلیت اطمینان

سطح معنی دار (دو طرفه)	برونسپاری	
0/000	0/720**	قابلیت اطمینان
	169	تعداد

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مطابق جدول، میزان ضریب همبستگی 0/720 می باشد که شدت رابطه بین دو متغیر را نشان می دهد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در همبستگی بین دو متغیر کمتر از 0/01 دو متغیر در سطح اطمینان 0/99 با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند؛ و فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می گردد.

**فرضیه فرعی سوم:** بین برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات و مسئولیت پذیری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵: ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برونسپاری و مسئولیت پذیری

سطح معنی دار (دو طرفه)	برونسپاری	
0/006	0/212**	مسئولیت پذیری
	169	تعداد

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مطابق جدول، میزان ضریب همبستگی 0/212 می باشد که شدت رابطه بین دو متغیر را نشان می دهد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در همبستگی بین دو متغیر کمتر از 0/01 می باشد دو متغیر در سطح اطمینان 0/99 با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند؛ و فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می گردد.

**فرضیه فرعی چهارم:** بین برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات و ضمانت و تضمین رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶ : ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برونسپاری و ضمانت و تضمین

سطح معنی دار (دو طرفه)	برونسپاری	
0/000	0/687**	ضمانت و تضمین
	169	تعداد

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مطابق جدول، میزان ضریب همبستگی 0/687 می باشد که شدت رابطه بین دو متغیر را نشان می دهد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در همبستگی بین دو متغیر کمتر از 0/01 می باشد دو متغیر در سطح اطمینان 0/99 با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند؛ و فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می گردد.

**فرضیه فرعی پنجم:** بین برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات و همدلی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۷ : ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برونسپاری و همدلی

سطح معنی دار (دو طرفه)	برونسپاری	
0/001	0/254**	همدلی
	169	تعداد

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مطابق جدول، میزان ضریب همبستگی 0/254 می باشد که شدت رابطه بین دو متغیر را نشان می دهد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در همبستگی بین دو متغیر کمتر از 0/01 می باشد دو متغیر در سطح اطمینان 0/99 با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند؛ و فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می گردد.

**فرضیه دوم:** بین برونسپاری فناوری اطلاعات بر رضایت رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۸: ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برونسپاری و رضایت

سطح معنی دار (دو طرفه)	برونسپاری	
<b>0/000</b>	<b>0/700**</b>	رضایت
	<b>169</b>	تعداد

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مطابق جدول، میزان ضریب همبستگی  $0/700$  می‌باشد که شدت رابطه بین دو متغیر را نشان می‌دهد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در همبستگی بین دو متغیر کمتر از  $0/01$  می‌باشد دو متغیر در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند؛ و فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می‌گردد.

### نتایج و دستاوردهای حاصل از تحقیق

در این بخش نتایج و یافته‌های تحقیق جهت تایید یا رد فرضیه‌ها ارائه می‌گردد. و به تفسیر آن‌ها می‌پردازیم. و یافته‌ها پژوهش حاضر با یافته‌های سایر پژوهش‌های مشابه در این زمینه مقایسه می‌شود.

#### فرضیه اصلی 1

بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌ها و با توجه به خروجی نرم افزار مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی دو متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و کیفیت خدمات برابر  $0/761$  است که نشان دهنده ی شدت رابطه می‌باشد و متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ضمانت و همدلی در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند. این نتیجه بیانگر این موضوع است که برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات تاثیر مثبت و معنا داری داشته و پس از برون سپاری این موضوع بهبود یافته که این به معنی تایید این فرضیه است. مقایسه با مطالعات دیگر محققین؛ نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه در این پژوهش با نتایج حاصل از پارسامعین و نصیری پور (1394)، علیزاده و رحیمیان فر (1393)، رودساز و سدیری جوادی (1393)، محقق و همکاران (1390)، موسی زاده و همکاران (1392) مطابقت دارد.

#### فرضیه فرعی 1

بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌ها و با توجه به خروجی نرم افزار مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی دو متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ابعاد فیزیکی برابر  $0/859$  است که نشان دهنده ی شدت رابطه می‌باشد و متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ابعاد فیزیکی در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند. این نتیجه بیانگر این موضوع است که برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر ابعاد فیزیکی تاثیر مثبت و معنا داری داشته و پس از برون سپاری این موضوع بهبود یافته که این به معنی تایید این فرضیه است.

## فرضیه فرعی 2

بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها و با توجه به خروجی نرم افزار مشاهده می گردد ضریب همبستگی دو متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و قابلیت اطمینان برابر  $0/72$  است که نشان دهنده ی شدت رابطه می باشد و متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و قابلیت اطمینان در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند. این نتیجه بیانگر این موضوع است که برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر قابلیت اطمینان تاثیر مثبت و معنا داری داشته و پس از برون سپاری این موضوع بهبود یافته که این به معنی تایید این فرضیه است.

## فرضیه فرعی 3

بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها و با توجه به خروجی نرم افزار مشاهده می گردد ضریب همبستگی دو متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و مسئولیت پذیری برابر  $0/212$  است که نشان دهنده ی شدت رابطه می باشد و متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و مسئولیت پذیری در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند. این نتیجه بیانگر این موضوع است که برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر مسئولیت پذیری تاثیر مثبت و معنا داری داشته و پس از برون سپاری این موضوع بهبود یافته که این به معنی تایید این فرضیه است.

## فرضیه فرعی 4

بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها و با توجه به خروجی نرم افزار مشاهده می گردد ضریب همبستگی دو متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ضمانت و تضمین برابر  $0/678$  است که نشان دهنده ی شدت رابطه می باشد و متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ضمانت و تضمین در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند. این نتیجه بیانگر این موضوع است که برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر ضمانت و تضمین تاثیر مثبت و معنا داری داشته و پس از برون سپاری این موضوع بهبود یافته که این به معنی تایید این فرضیه است.

## فرضیه فرعی 5

بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها و با توجه به خروجی نرم افزار مشاهده می گردد ضریب همبستگی دو متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و همدلی برابر  $0/254$  است که نشان دهنده ی شدت رابطه می باشد و متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ضمانت و همدلی در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند. این نتیجه بیانگر این موضوع است که برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر ضمانت و تضمین تاثیر مثبت و معنا داری داشته و پس از برون سپاری این موضوع بهبود یافته که این به معنی تایید این فرضیه است.

## فرضیه اصلی 2

بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها و با توجه به خروجی نرم افزار مشاهده می گردد ضریب همبستگی دو متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و رضایت برابر  $0/70$  است که نشان دهنده ی شدت رابطه می باشد و متغیر برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و رضایت در سطح اطمینان  $0/99$  با هم همبستگی و ارتباط معنی داری دارند. این نتیجه بیانگر این موضوع است که برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات بر رضایت تاثیر مثبت و معنا داری داشته و پس از برون سپاری این موضوع بهبود یافته که این به معنی تایید این فرضیه است.

مقایسه با مطالعات دیگر محققین؛ نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه در این پژوهش با نتایج حاصل از سلوسک (2008)، لی و چوی (20011)، موسی زاده و همکاران (1392)، علیزاده و رحیمیان فر (1393) مطابقت دارد.

## نتیجه گیری و پیشنهادات

تحلیل نتایج نشان می دهد با توجه به آزمون اسپیرمن، در بین شاخص های که برونسپاری بر روی متغیرها تاثیر میگذارد بیشترین همبستگی را شاخص ابعاد و ظواهر فیزیکی دارا بوده است و شاخص های قابلیت اطمینان، ضمانت و تضمین، همدلی و مسئولیت پذیری در رتبه های بعد قرار داشته اند.

مقدار ضریب تعیین ( $R^2$ ) نشان می دهد که حدود 76 درصد از تغییرات متغیر وابسته تحقیق یعنی متغیر کیفیت خدمات از متغیر مستقل تحقیق برونسپاری می باشد؛ و بقیه 24 درصد به عوامل دیگر بستگی دارد. که با هر واحد تغییر در متغیر برونسپاری مقدار متغیر کیفیت خدمات به اندازه 0/761 واحد تغییر می کند با توجه به سطح معنی داری، متغیر برونسپاری در پیش بینی متغیر وابسته (کیفیت خدمات) تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

مقدار ضریب تعیین ( $R^2$ ) نشان می دهد که حدود 70 درصد از تغییرات متغیر وابسته تحقیق یعنی متغیر کیفیت خدمات از متغیر مستقل تحقیق برونسپاری می باشد؛ و بقیه 30 درصد به عوامل دیگر بستگی دارد. که با هر واحد تغییر در متغیر برونسپاری مقدار متغیر رضایت به اندازه 0/70 واحد تغییر می کند با توجه به سطح معنی داری، متغیر برونسپاری در پیش بینی متغیر وابسته (رضایت) تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

نتیجه مدیریتی از این بحث، این است که با بکارگیری برونسپاری خدمات فناوری اطلاعات تاثیر بیشتری در شکل دهی به کیفیت خدمات تا رضایت کاربر خواهد داشت.

بنابراین با توجه به نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل داده ها، پیشنهاد های زیر ارائه می گردد:

1- از آنجا که برون سپاری یک تصمیم راهبردی بوده و تاثیر های بنیادی بر سازمان دارد، پیشنهاد می شود فرایند برون سپاری از سوی افراد متخصص انجام شده و از مشورت با مشاوران تخصصی مانند مشاوران مالی، حقوقی و پیمانکاری و... استفاده گردد.

2- پیشنهاد می شود در مرحله انتخاب، از تصمیم گیری فقط بر مبنای شاخص های هزینه خودداری شده و مجموعه ای از عوامل شامل اعتماد، اعتبار، روابط بلندمدت، انعطاف پذیری، تعهد و... مورد توجه قرار گیرد.

3- در مرحله مذاکره، باید تامین کننده را از شرایط و ویژگی ها و مطالبات سازمان برون سپارنده آگاه کرده و تامین کننده ای با شرایط شرایط خاص سازمان سازگاری داشته باشد، انتخاب گردد.

4- پیشنهاد می شود نظرات کاربران در توسعه سیستم های اطلاعاتی به کار گرفته شود و در صورت استفاده از سیستم نرم افزاری آماده به هنگام تست و پذیرش سیستم های اطلاعاتی نظر کاربران نیز اعمال شود و معیار های پذیرش سیستم های کاربردی و رضایت از سیستمها از نقطه نظر کاربران تنظیم شود به عنوان مثال استفاده و کار با سیستمها برای کاربران آسان بوده و منجر به یکپارچگی فرایند های کاری محیط شغلی شود.

4-1) طراحی و توسعه سیستم های اطلاعاتی و کاربردی با نظرسنجی از کاربران و مطابق خواسته ها و نیاز های آنها صورت گیرد.

4-2) بررسی، تست و پذیرش سیستم های اطلاعاتی در راستای توسعه تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و به روز آوری سیستم های نرم افزاری، نیز با توجه به خواسته ها و نیاز های کاربران صورت گیرد.

4-3) آموزش مداوم متناسب با تغییرات و ایجاد و توسعه تسهیلات برای کاربران.

4-4) اطمینان از اینکه کاربر نهایی به قدر کافی از حد اکثر مزایای عملکرد سیستم های اطلاعاتی در راستای انجام وظایف برخوردار شده و حفظ و ارتقای و ارزیابی مهارت و تخصص در زمینه کار با سیستم کاربردی.

4-5) دریافت باز خور از کاربران جهت مدیریت فرایند های کاری با بکار گیری سیستم های اطلاعاتی و ایجاد فرصت برای توسعه و بهبود سیستم های اطلاعات.

### محدودیت ها

این تحقیق نیز همانند دیگر تحقیقات، با محدودیت هایی همراه بوده است؛ که عبارتند از: عدم پاسخگویی و ارائه اطلاعات صحیح برخی نمونه ها وجود داشت. مشکل در رابطه با کارکنان در زمینه پاسخگویی به سوالات پرسشنامه و رفع ابهامات در پاسخگویی به سوالات پرسشنامه. احتمال برداشت متفاوت آزمودنی ها از سوالات؛ به دلیل عواملی از قبیل تعصبات و عدم دقت. با توجه به اینکه پرسشنامه ادراک افراد از واقعیت را می سنجد، این احتمال را نباید از نظر دور داشت که ادراک آنها کاملا منطبق با واقعیت نباشد. درگاه بانک تجارت از سیستم یکپارچه و سراسری استفاده می کند، و امکان بارگذاری پرسشنامه و لینک برای کاربران امکان پذیر نیست.

### مراجع

الوانی، سید مهدی؛ اشرف زاده، فرزاد (1383). برون سپاری: راهنمایی برای تصمیم گیری مدیران در برون سپاری خدمات، انتشارات قصیده سرا.

فرزاد، فرهاد؛ مداح، مرتضی و پور حمیدی، امیر (1391). تبیین و ارزیابی راهبرد برو ن سپاری پروژه های فناوری اطلاعات. نشریه مطالعات مدیریت راهبردی، 71، 11-78.

رهنورد، فرج الله؛ خاوندکار، جلیل (1387). تأثیر اشتراک دانش بر توفیق در برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات. مجله مدیریت فناوری اطلاعات، 1(49)، 1-64.

الهی، شعبان؛ نامداریان، لیلیا (1389). آرایه مدلی برای رضایت کاربران نهایی سیستم های اطلاعاتی با رویکرد عدالت محوری. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، 5(18)، 2-3.

رودساز، حبیب؛ سدیری جواد، عاطفه (1393). ارزیابی رضایت مشتریان در طرح های برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات (IT). اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی.

Chou, D. C., & Chou, A. Y. (2009). Information systems outsourcing life cycle and risks analysis. *Computer Standards & Interfaces*, 31(5), 1036-1043.

Grover, V., Cheon, M.J., & Teng, J. T.C. (1996). The Effect of Service Quality and Partnership on the Outsourcing of Information Systems Functions. *Journal of Management Information System*, 12(4), 89-116.

Ives, B., Olson, M.H., & Batoudi, J.J. (1983). The measurement of user information satisfaction *Communications of the ACM*, 26(10), 784-793.

Parasuraman, V. A., Zeithaml, L. B. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Venkatesh, V.T., James Y.L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.

Sengupta, K., & Zviran, M. (1997). Measuring User Satisfaction in an Outsourcing

Environment. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 44(4) 414–421.

Wang, C., Cao, N., Ren, K., & Lou, W. (2012). Enabling secure and efficient ranked keyword search over outsourced cloud data. *IEEE Trans Parallel Distrib Syst*, 23(8), 1467-1479.

Costa, J. C., Dewes, d.F., & Carlos, A.M. (2011). IT Outsourcing as a Source of Open Innovation. *AMCIS 2011 Proceedings - All Submissions*. Paper 303. [http://aisel.aisnet.org/amcis2011\\_submissions/303](http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/303)

Gramatikov, M. (2002). Outsourcing of Public Information Systems. *Public Management Fourm*, 13(2-3).

Parashkevova, A. (2010). Implementation of outsourcing – factor for improving the quality of public services in the republic of Bulgaria. *The 18th NISPACEE Annual Conference*, Warsaw, Poland.

Wang, J.J., & Yang, D.L. (2007). Using a hybrid multi-criteria decision aid method for information systems outsourcing. *Computers & Operations Research*, 34(12), 3691-3700.

Huseyin, A., Salime, M.S., & Salih, T.K. (2005). Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry. *Managing Service Quality*, 15(1), 41-56.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality, 64(1), 12-40

ehtinen, J.R. & lehtinen, U. (1982). Service quality: a study of quality dimensions, unpublished Working Paper, Service Management Institute, Helsinki.

Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, Finland, 56-73.

Caruana, Albert, Money, A. H., & Berthon, P. R. (2000). Service quality and satisfaction the moderating role of value" *Journal of Marketing*, 34(11/12), 1338-1352.

Doll, W. & Torkzadeh, G. (1980). The measurement of end user computing satisfaction. *MIS Quarterly*; 12(2), 259-274.

Ashlyn, M. Schniederjans, D.G., Schniederjans., & Marc J. S. (2005). Outsourcing and Insourcing in an International Context.

Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299.

Larsen Tor J. A. (2009). multilevel explanation of end-user computing satisfaction with an enterprise resource planning system within an international manufacturing organization, 60(9), 657–668.

Lee, J. & Choi, B. (2011). Effects of initial and ongoing trust in IT outsourcing: A bilateral perspective. *Information & Management*, 48, 96–105.

## The impact of outsourcing the IT services on the quality of services in the Tejarat bank of Gilan province

### Abstract

Today, outsourcing in the area of IT services is not only an option but also a strategic necessity in the organizations, so they could be able to focus on their main tasks and use the external resources to serve their organizational goals by reducing the operational costs and IT risks. Providing information technology services is one of the most influential decisions of the organizational managers. Along with the rapid changes in the information technology and especially the growth of the Internet and e-commerce, the banks' needs to use the knowledge, facilities and external resources have been increased. This study in terms of the purpose is practical, and in terms of the data collection method it is a descriptive-survey study. The study population is consisted of the employees of the Tejarat bank; therefore, by using the convenience sampling method, 169 employees have been selected as the study sample. The data have been collected by using the outsourcing standard questionnaire of Grover et al. (1996), the service quality questionnaire of SERVQUAL Parasuraman et al (1985), and the user satisfaction questionnaire of Ives and et al (1983). Finally, by using the SPSS 24 software, the hypotheses have been evaluated. The analysis results have shown that the IT service outsourcing has a positive and significant impact on the service quality and user satisfaction.

**Keywords:** outsourcing the IT services, service quality (SERVQUAL), user satisfaction