

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کیفیت جامع (مورد مطالعه : بانک صادرات سرپرستی مرکز تهران)

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی جهت گیری های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

سهیلا آزاده - دانشجوی کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی فارابی

علیرضا خزایی - عضو هیات علمی موسسه آموزش عالی فارابی

## خلاصه مقاله:

کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان ها به بهبود عملکرد و مدیریت در هر سازمانی کمک خواهد کرد. لذا استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان حمایت کننده و پشتیبان بر ابعاد و جنبه های مدیریت کیفیت به عنوان عامل تاثیر گذار محسوب می شود. از سوی دیگر نقش مدیریت کیفیت در افزایش اثربخشی و موفقیت، رضایت مشتری و کاهش هزینه های تولید و بهبود سودآوری سبب خواهد شد تا سازمان ها و شرکت ها تلاش بیشتری در بکارگیری فناوری ها در جهت نیل به این امر داشته باشند. لذا هدف این پژوهش مطالعه و بررسی تاثیر استفاده از فناوری اطلاعات بر مدیریت کیفیت جامع در بانک صادرات سرپرستی مرکز تهران است. جامعه آماری این پژوهش 220 نفر مشتمل بر روسا و معاونین صف و مدیران عالی، معاونین و کارشناسان ستاد بانک صادرات سرپرستی مرکز تهران است. یافته های حاصل از این پژوهش که با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد نشان می دهد که رابطه معناداری میان فناوری اطلاعات و هر یک از جنبه های مدیریت کیفیت در بانک صادرات وجود دارد. همچنین با استفاده از آزمون فریدمن مشخص شد که فناوری اطلاعات بیشترین تاثیر را بر بخش حمایت از داده ها و گزارشات و کمترین تاثیر را مدیریت جریان فرایند دارد

## کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات، مدیریت کیفیت جامع، چارچوب فناوری اطلاعات بر مدیریت کیفیت، بانک صادرات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/454703>

