

مجله پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی، سال ۴، شماره ۱، بهار ۱۳۹۴، شماره پیاپی ۹

شاپای الکترونیکی: ۲۳۸۳-۲۴۹۵

شاپای چاپی: ۲۳۲۲-۲۵۱۴

<http://jrpp.um.ac.ir>

## تحلیل عاملی متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی مدیران دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی در استان گیلان

سیداسکندر صیدایی<sup>۱</sup> - سید جابر علویون<sup>۲\*</sup>

۱- استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۷/۲۸      صص ۱۷۳-۱۸۳      تاریخ تصویب: ۱۳۹۴/۱۰/۱۲

### چکیده

**هدف:** پژوهش‌های زیادی پیرامون تأثیرات دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) روستایی از دیدگاه روستاییان انجام شده است؛ اما کمتر تحقیقی به بررسی دیدگاه و دغدغه مدیران دفاتر پرداخته است. هدف مطالعه حاضر شناسایی متغیرهای مؤثر بر ارائه خدمات توسط مدیران دفاتر ICT روستایی گیلان می‌باشد.

**روش:** تحقیق حاضر به روش توصیفی-همبستگی تلاش دارد متغیرهای مرتبط با رضایت را اولویت‌بندی، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را با تحلیل عاملی تعیین و نقش هر عامل را در تبیین رضایت شغلی محاسبه نماید. برای این منظور ۲۲۳ دفتر ICT روستایی با استفاده از فرمول کوکران به‌عنوان نمونه آماری از جامعه ۵۵۳ دفتر ICT روستایی گیلان انتخاب شدند.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد متغیرهای اعتبار اجتماعی دفاتر بین روستاییان، مهارت انجام وظایف دفتری، تناسب کار با توانایی فردی و تأثیر مثبت دفاتر در روستا بالاترین میانگین را داشتند و در انتهای جدول رتبه‌بندی، رضایتمندی مدیران از درآمد دفتر و بیمه پایین‌ترین میانگین را به خود اختصاص دادند. بر اساس یافته‌های تحقیق، بیش از ۸۰ درصد نگرانی شغلی مدیران دفاتر در ارتباط با درآمد کم (۶۰ درصد) و امنیت شغلی (۲۰ درصد) می‌باشد. همچنین هفت عامل مؤثر بر رضایت شغلی خلاصه شدند که در مجموع توانستند ۸۸ درصد از واریانس رضایتمندی را تبیین کنند که شامل عامل اجتماعی، شخصیتی، اقتصادی، پست بانک، امکانات روستا، ستادی و جغرافیایی بودند.

**راهکارهای عملی:** با توجه به این‌که الویت نارضایتی شغلی مدیران دفاتر روستایی مربوط بیمه بازنشستگی هست، تشکیل صندوق بیمه دفاتر توسط کارگروه‌های هر بخش از شهرستان‌ها و توافق به همکاری در واریز مبلغ بیمه خوداختیاری، به همراه ارائه وکالت به نماینده کارگروه جهت پیگیری، یکی از گزینه‌های پیش‌رو در شرایط فعلی است.

**اصالت و ارزش:** دفاتر ICT روستایی نقش مهمی در کاهش شکاف دیجیتال ایفا می‌کنند و یافته‌های این تحقیق می‌تواند مورد توجه مسئولین و برنامه‌ریزان ICT روستایی کشور قرار گیرد.

**کلیدواژه‌ها:** دفاتر ICT روستایی، رضایت شغلی، استان گیلان

## ۱. مقدمه

### ۱.۱. طرح مسئله

رضایت شغلی مفهوم‌های متفاوتی دارد. در مفهوم احساس خوشایند، حالت عاطفی مثبت یا خوشایند ناشی از ارزیابی حاصل از شغل یا تجربیات شغلی است، مانند انرژی بالا، اشتیاق کاری و مشغولیت خوشایند کاری. در مفهوم نگرش، یک قضاوت ارزیابی‌کننده مثبت یا منفی نسبت به شغل یا یک موقعیت شغلی است. در مفهوم قضاوت کردن، برخلاف دو دیدگاه قبل که عاطفه مبنای بودند، رضایت شغلی یک نوع ارزشیابی نسبت به خصوصیات و جلوه‌های شغلی محسوب می‌شود. در این تعریف رضایت شغلی اساساً بر اساس شناخت افراد استوار است تا یک واکنش عاطفی. رضایت شغلی در مفهوم ارزش، حاصل اختلاف بین عملکرد واقعی و عملکرد مورد انتظار می‌باشد و میزان این اختلاف سطح رضایت را مشخص می‌کند؛ اما بیشتر محققان به مفهوم رضایت شغلی به صورت کاربردی توجه کرده و آن را به صورت یک سازه چندبعدی تعریف کرده‌اند که در عوامل خارجی (حقوق، پاداش) و ارزش‌های درونی ریشه دارد (راوری و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۴). رضایت شغلی از مؤلفه‌های توسعه انسانی محسوب می‌شود. ایران در شاخص توسعه انسانی از چهار گروه موجود (توسعه انسانی بسیار بالا، بالا، متوسط و پایین) در گروه دوم و در جمع کشورها با توسعه انسانی بالا قرار دارد و در رضایت شغلی امتیاز قابل قبول ۶۵ از ۱۰۰ را کسب نموده است (برنامه توسعه سازمان ملل، ۲۰۱۳، ص. ۱۷۴)

نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در ارائه خدمات فروش الکترونیک شامل موارد مختلفی است. از جمله تأثیر اتوماسیون نیروی فروش<sup>۲</sup> مانند استفاده از نرم‌افزار و سخت‌افزار رایانه‌ای بر عملکرد (ارفمیر و جانسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱، ص. ۱۷۵-۱۶۷)، مدیریت ارتباط با مشتری<sup>۴</sup> جهت کنترل تعاملات و معاملات (زولتنرس، شینا و زولتنرس<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱، ص. ۲۶) و فناوری فروش<sup>۶</sup> که شامل طیف وسیعی از فناوری اطلاعات به منظور تسهیل یا فعال کردن عملکرد فروش است (هانتر و پرولت<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶، ص. ۹۵-۱۱۳)

در زمینه خدمات الکترونیک دولتی، امتیاز ۴۹ از ۱۰۰ در خدمات آنلاین دولتی (مجمع جهانی اقتصاد<sup>۸</sup>، ۲۰۱۳، ص. ۲۰۰) و قرارگیری کشورمان در میانه جدول رده‌بندی جهانی، نشان از وضعیت متوسطی دارد که نیاز به سرعت توسعه

بیشتری دارد. در دهه اخیر، این موضوع باهدف کاهش شکاف دیجیتال در روستاها مورد توجه قرار گرفته و به جهت افزایش پوشش ارتباطی، دفاتر ICT در مناطق روستایی استقرار یافته‌اند. تعداد دفاتر ICT روستایی کشور در سال ۱۳۹۲ به ۹۹۰۰ واحد رسید که سهم استان گیلان ۵۳۳ دفتر بوده است (وزارت ارتباطات فناوری اطلاعات، ۱۳۹۳). این دفاتر در حوزه پست، پست‌بانک (بانکداری الکترونیک) و خدمات اینترنتی فعال هستند. هدف اصلی این تحقیق، بررسی متغیرهایی است که مدیران دفاتر را در ارائه این خدمات تحت تأثیر قرار می‌دهد که برای این منظور اهداف اختصاصی بدین شرح مورد توجه قرار گرفت:

اولویت‌بندی متغیرهای مرتبط با رضایت از ارائه خدمات توسط مدیران دفاتر  
تحلیل عاملی متغیرهای مرتبط با رضایت از ارائه خدمات توسط مدیران دفاتر

### ۲.۱. پیشینه نظری تحقیق

مرور پیشینه پژوهش نشان می‌دهد مطالعات اندکی در زمینه ارزیابی خدمات روستایی از دیدگاه مدیران دفاتر ICT روستایی انجام شده است و بیشتر مطالعات در زمینه تأثیرات و خدمات دفاتر ICT روستایی، از دیدگاه متولیان و مراجعان به دفاتر صورت گرفته است؛ مانند بررسی اثر کیفیت خدمات دفاتر ICT روستایی گیلان بر رضایت‌مندی مشتریان (دوستار، ولی-پور، اسماعیل‌پور و محمدی، ۱۳۹۳، ص. ۲۲۸-۲۰۹)، اثربخشی دفاتر از دیدگاه روستاییان کرمانشاه (کریمی‌دهکردی و علی‌بیگی، ۱۳۹۱، ص. ۳۴-۱۳)، تأثیر دفاتر بر سرمایه اجتماعی روستاییان کرمانشاه (پاپ‌زن، علی‌آبادی و عباسی‌زاده قنواواتی، ۱۳۹۰، ص. ۹۴-۸۴)، پذیرش خدمات دفاتر از دیدگاه کارشناسان فناوری اطلاعات سیستان بلوچستان (یعقوبی، دانایی‌فرد و شاکری، ۱۳۸۹، ص. ۲۰-۵)، نقش دفاتر در توسعه پایدار از دیدگاه روستاییان مشکین‌شهر (مولایی‌هشجین، مرادی و محمدی، ۱۳۹۱، ص. ۱۶۸-۱۴۷)، عوامل مؤثر بر استفاده روستاییان از خدمات دفاتر اصفهان (مقصودی و داودی، ۱۳۹۱، ص. ۷۲-۵۷) و اثرات اجتماعی، اقتصادی و کالبدی فناوری بر روستاییان شهرستان دهقان (برقی، تقدیسی و صادقین، ۱۳۹۲، ص. ۷۲-۵۵) اشاره داشت.

از پژوهش‌هایی که علاوه بر دیدگاه روستاییان، به بررسی نظرات مسئولان دفاتر نیز پرداخته شده است، ارزیابی شاخص

که نشان می‌دهد زیرساخت‌های ICT، آموزش و پشتیبانی، بر عملکرد اداری‌شان تأثیر مثبت داشته است (لیمبو، جایچاندرا و بابین<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۴).

## ۲. روش‌شناسی تحقیق

### ۲.۱. قلمرو جغرافیایی تحقیق

استان گیلان در شمال ایران و در ۳۶ درجه و ۳۴ دقیقه تا ۳۸ درجه و ۲۷ دقیقه عرض شمالی و ۴۸ درجه و ۵۳ دقیقه تا ۵۰ درجه و ۳۴ دقیقه طول شرقی از نصف‌النهار قرار گرفته است. این استان دارای ۱۶ شهرستان، ۱۰۹ دهستان و بیش از ۲۵۰۰ آبادی می‌باشد. در ۵۳۳ آبادی دفاتر ICT روستایی استقرار یافته‌اند.

### ۲.۲. روش تحقیق

مطالعه حاضر، از نوع توصیفی - همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه مدیران دفاتر ICT روستایی (N= ۵۵۳) استان گیلان در سال ۱۳۹۳ است. برآورد حداقل حجم نمونه توسط فرمول کوکران صورت گرفت که تعداد ۲۲۳ دفتر بدست آمد. نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای تصادفی انجام شد. به این ترتیب که گیلان به سه قسمت شرقی (شش شهرستان)، مرکزی (سه شهرستان) و غربی (هفت شهرستان) تقسیم شد (این تقسیم‌بندی بر مبنای تقسیمات استانداری گیلان صورت پذیرفت) (شکل ۱) و در هر قسمت به شرط آن که حداقل ۷۰ پرسشنامه اختصاص یابد، توزیع بصورت تصادفی انجام گردید. پرسشنامه‌ها به صورت غیرحضوری از طریق نمابر، پست الکترونیک یا مکالمه تلفنی تکمیل شد و در مواردی نیز از طریق پست پیش‌تاز ارسال گردید. سؤالات باهدف بررسی متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی مدیران ICT روستایی، با ۳۶ متغیر تنظیم شد. این متغیرها با توجه به مطالعه لیم (۲۰۰۸) در ارتباط با رضایت شغلی کارکنان فناوری اطلاعات و پژوهش لیمبو (۲۰۱۴) درباره اثر ICT بر عملکرد فروشندگان الکترونیک در زمینه‌های فردی و محیطی مربوط به این کار انتخاب شدند. برای تعیین روایی در مرحله آزمون مقدماتی، از نظرات اصلاحی روسای کارگروه‌های ICT روستایی استفاده شد. به منظور بررسی پایایی پرسشنامه نیز آلفای کرونباخ محاسبه گردید که ۰/۹۲ به دست آمد. در بخش آمار استنباطی، جهت بررسی همبستگی درونی متغیرها، از تحلیل عاملی استفاده گردید. تحلیل عاملی روشی آماری است که هدف آن خلاصه کردن داده‌هاست. این روش برخلاف رگرسیون

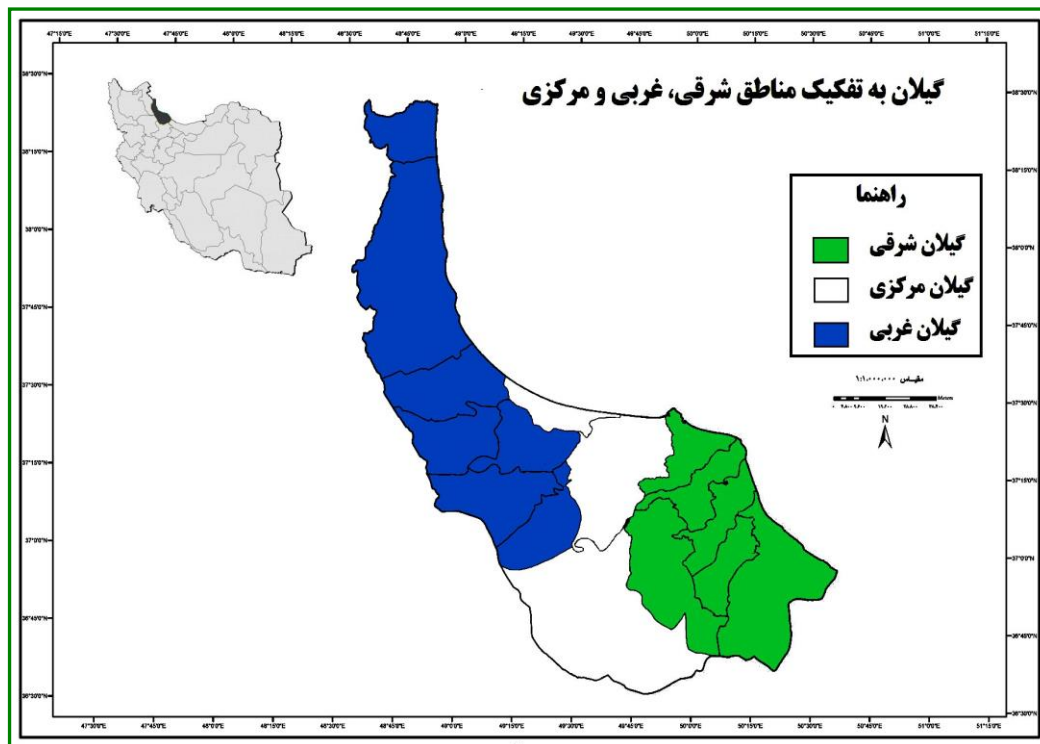
اجتماعی فرهنگی، قانونی، پشتیبانی و زیرساخت دفاتر ICT از دیدگاه مدیران دفاتر (علویون و الهیاری، ۲۰۱۲. صص ۱۸۳-۱۷۵) و ارزیابی نقش دفاتر اصفهان در ارائه خدمات به نواحی روستایی (صیدایی و هدایتی‌مقدم، ۱۳۹۱، صص. ۱۴۶-۱۲۹) می‌باشد. نتایج بدست آمده از مطالعه صیدایی و هدایتی‌مقدم (۱۳۹۱) نشان می‌دهد علیرغم توانمندی‌های زیادی که این دفاتر در ارائه خدمات (آموزشی، بهداشتی، کشاورزی، بانکی و ...) دارند، در حال حاضر تنها حوزه عملکرد موفق این دفاتر به خدمات بانکی و پست (بعد اقتصادی) محدود می‌شود و توانمندی‌های دیگر این دفاتر (ابعاد اجتماعی و فرهنگی) که عمدتاً مربوط به طیف وسیع فعالیت‌هایی است که در ارتباط با شبکه جهانی اینترنت است، هنوز ناشناخته است. در ادامه دلایل ضعف عملکرد در ابعاد اجتماعی فرهنگی را به عدم آگاهی مردم روستا و عدم آشنایی مسئولان دفاتر در ارائه خدمات و ضعف زیرساخت‌های فیزیکی مرتبط می‌دانند. همچنین در برآوردشان از میزان تأثیر جمعیت روستا بر میزان موفقیت دفاتر، آن را عاملی محسوس نمی‌دانند و موفقیت عملکرد دفاتر را تا حدود زیادی به میزان علاقه‌مندی و دانش مسئولین دفاتر، بیان می‌کنند. در پایان به منظور بهبود و ارتقاء عملکرد مدیران دفاتر، برگزاری دوره‌های آموزشی و ترغیب مسئولان دفاتر به عملکرد بهتر از طریق ایجاد مراکز حمایت‌کننده و اعطای تسهیلات پیشنهاد می‌شود.

از مطالعات صورت گرفته در زمینه رضایت شغلی در بین کارمندان فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌توان به رضایت شغلی کارمندان تکنولوژی اطلاعات شهر بنگلور هند (ناجاماری<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳، صص. ۳۵-۴۰)، رضایت شغلی کارمندان شرکت‌های سیستم‌های مدیریت شبکه و نرم‌افزار در تایوان (چن<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۸، صص. ۱۰۵-۱۱۸) و رضایت شغلی کارمندان فناوری اطلاعات کتابخانه‌های تخصصی ایالات متحده (لیم<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۸، صص. ۱۱۵-۱۲۱) اشاره داشت. نتایج چن (۲۰۰۸) از ارتباط بین ویژگی‌های شغلی کارمندان سیستم‌های اطلاعات (هویت کاری، حرفه‌ای بودن، بازخورد، استقلال و اهمیت) با رضایت شغلی گزارش می‌کند و مطالعه ناجاماری (۲۰۰۸) نشان داد که در بین کارمندان تکنولوژی اطلاعات هند، متغیرهای حقوق، احساس تعلق، باور و پذیرش کار، استقلال شغلی و فرصت‌های پیشرفت با رضایت در ارتباط بودند. همچنین از معدود مطالعات انجام‌شده در ارتباط با نقش ICT در شکل‌گیری رضایت شغلی، پژوهشی در بین فروشندگان الکترونیک بخش دارو بوده است

چندگانه، تحلیل تمایزی یا همبستگی کانونی که در آن متغیر کلیه متغیرها به‌طور همزمان مدنظر قرار می‌گیرند. وابسته و مستقل وجود دارد، روشی هم وابسته بوده که در آن

### شکل ۱- استان گیلان به تفکیک مناطق شرقی، غربی و مرکزی

مأخذ: استانداری گیلان، ۱۳۹۳



تأکید دارد (وارد و کامان<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۷، صص. ۴۶۱-۴۵۴). از جمله تئوری‌های تعاملی که بر خصوصیات شغل تأکید دارد، تئوری ویژگی‌های شغل هاکنم و الدهام را می‌توان نام برد که تنوع مهارت‌ها، نوع وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال کاری و فیدبک شغل را از جمله ویژگی‌های اصلی مرتبط با رضایت مطرح می‌سازد (سیو<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۲، صص. ۲۲۹-۲۱۸). رضایت شغلی می‌تواند به‌عنوان میزان خوشحالی کارمند از شغل خود به‌صورت کلی اندازه‌گیری شود و بر چگونگی رضایت فرد از ویژگی‌های شغل خود تأکید داشته‌اند و این ویژگی‌ها را به‌عنوان امنیت شغلی، حقوق، استقلال کاری، روتین بودن کار و داشتن فرصت جهت رشد شخصی توصیف کرده‌اند (سئو، کو و پرایس<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۴، صص. ۴۴۶-۴۳۷). در مجموع با وجود تحقیقات زیادی که بر روی رضایت شغلی انجام گرفته است، با این حال هیچ اجتماعی در مفهوم رضایت، ابعاد و عناصر تأثیرگذار و چارچوب مفهومی آن وجود ندارد. مروری بر مطالعات گذشته نشان می‌دهد که رضایت شغلی دارای یک ماهیت پویا است و به همین

## ۳. مبانی نظری تحقیق

### ۳.۱. رضایت شغلی

شاخص توسعه انسانی مؤلفه‌های بنام یکپارچگی اجتماعی<sup>۱۳</sup> دارد که به بررسی فرصت‌های برابر اشتغال، حقوق، رضایت اجتماعی و شغلی، اعتماد به دولت ملی و امنیت فردی می‌پردازد. ایران در این شاخص در میان کشورهای با توسعه انسانی بالا قرار گرفته است. امتیاز ۷۶/۳ از ۱۰۰ در متغیر رضایت از جامعه و امتیاز ۶۵ از ۱۰۰ در رضایت شغلی بیانگر این مسئله می‌باشد (برنامه توسعه سازمان ملل، ۲۰۱۳، ص. ۱۷۴). در ارتباط با مفهوم رضایت شغلی، تئوری‌های متعددی وجود دارد که می‌تواند تحت تئوری محتوا یا فرآیند طبقه‌بندی شوند. تئوری انگیزش - بهداشت هرزبرگ و سلسله نیازهای مازلو مثال‌هایی از تئوری محتوا می‌باشند و تلاش می‌کنند نیازها یا ارزش‌ها را شناسایی کنند تا بر اساس آن بتوانند افراد را راضی کنند. درحالی‌که تئوری‌های فرآیندی رضایت شغلی، بر فرآیند تعامل ویژگی‌ها و خصوصیات کارمند با شغل خود

۹۳-۳). در ارتباط با ویژگی فراگیر بودن، همان‌گونه که در دوران انقلاب صنعتی، تبعات ناشی از صنعت‌گرایی و سرمایه‌داری، جامعه روستایی را که اقتصاد آرام و کشاورزی سنتی داشت، تبدیل به جامعه‌ای با اقتصاد کشاورزی تجاری، صنعتی و سرمایه‌داری نمود، اطلاعات‌گرایی نیز، باعث تبدیل کشاورزی صنعتی و تجاری به کشاورزی مبتنی بر اطلاعات، دانش و کشاورزی دیجیتال شده است (ازکیا و ایمانی، ۱۳۸۷، صص. ۴۳۶). سومین ویژگی به منطق شبکه‌سازی هر سیستم یا مجموعه روابطی اشاره دارد که از این فناوری‌های جدید اطلاعات استفاده می‌کنند. این پیکربندی تیپولوژیک، یعنی شبکه، اکنون می‌تواند با استفاده از فناوری‌های اطلاعات که به تازگی در دسترس قرار گرفته، در همه انواع فرآیندها و سازمان‌ها تحقق عینی پیدا کند. امروزه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، منجر به شبکه‌سازی و به‌خصوص شبکه مجازی در سطح فردی و اجتماعی گردیده است. سازمان‌ها و نهادهای شبکه‌ای شده و یا در حال شبکه‌ای شدن هستند. این منطق شبکه‌ای قادر به پیکربندی و بازپیکربندی سازمان‌ها و نهادهاست (کاستلز، ۱۳۸۰، صص. ۹۳-۳). ارائه خدمات پیشخوان دولت در دفاتر ICT روستایی و اتصال جامعه روستایی به تمام ادارت و سازمان‌های دولتی، نمونه‌ای از شبکه‌ای شدن روستایی می‌باشد. با این تفاسیر می‌توان گفت، اطلاعات‌گرایی و شبکه‌سازی، در امتداد تجدید ساختار سرمایه‌داری، در حال دگرگون‌سازی جامعه روستایی و کلیت حیات اجتماعی آن است. به نظر می‌رسد در هر دگرگونی و از بین رفتن تشکلهای و اجتماعات، حیات جدید و تشکل جدیدی در کار باشد. اگر نظام سنتی جامعه روستایی ایران از قبیل ارباب‌رعیتی، به‌عنوان تشکلهای سنتی، تحت تأثیر صنعتی‌شان و سرمایه‌داری از بین رفت، بی‌راهه نیست که به‌جای احیای تشکلهای سنتی، صحبت از تشکلهای و شبکه‌های مجازی نماییم. چرا که شبکه‌های مجازی حتی در دورافتاده‌ترین نقاط دنیا و جامعه روستایی، در حال شکل‌گیری است (ازکیا و ایمانی، ۱۳۸۷، صص. ۴۳۸).

#### ۴. یافته‌های تحقیق

در بین مدیران دفاتر، ۵۸ درصد پاسخ‌دهندگان را زنان و ۴۲ درصد را مردان تشکیل می‌دادند. بیشترین فراوانی در رده سنی مربوط به افراد ۲۰ تا ۳۰ سال بود که ۴۹ درصد را به خود اختصاص دادند. ۹ درصد افراد دارای مدرک تحصیلی

دلیل تئوری‌های مختلفی در مورد این مفهوم معرفی شده است (راوری و همکاران، ۱۳۹۱، صص. ۶۷).

#### ۳.۲. توسعه ICT

توسعه ICT از ۳ شاخص اصلی و ۱۱ متغیر تشکیل شده است (جدول ۱).

#### جدول ۱- شاخص‌ها و متغیرهای توسعه ICT و امتیاز ایران

مأخذ: اتحادیه بین‌المللی ارتباطات راه دور، ۲۰۱۳

شاخص	متغیر	امتیاز ایران
دسترسی به ICT	تلفن ثابت در ۱۰۰ نفر	۳۸
	تلفن همراه در ۱۰۰ نفر	۷۶/۹
	پهنای باند اینترنت (بیت بر ثانیه)	۳'۷
	درصد دسترسی به رایانه در خانواده	۴۱/۸
کاربرد ICT	درصد دسترسی به اینترنت در خانواده	۲۶/۵
	درصد کاربران اینترنت	۲۶
	اشتراک اینترنت باسیم در ۱۰۰ نفر	۴/۱
مهارت ICT	اشتراک اینترنت بی‌سیم در ۱۰۰ نفر	۱/۴
	نرخ با سودای بزرگ‌سالان (از ۱۰۰)	۸۵
	ثبت‌نام سطح دوم آموزشی (از ۱۰۰)	۸۵/۷
	ثبت‌نام سطح سوم آموزشی (از ۱۰۰)	۴۸/۶

شاخص اول (دسترسی به ICT) شامل متغیرهای تلفن ثابت، تلفن همراه، اینترنت با پهنای باند، دسترسی خانواده به رایانه و دسترسی خانواده به اینترنت است. شاخص دوم (کاربرد ICT) شامل درصد کاربران اینترنت، اشتراک اینترنت باسیم و اشتراک اینترنت بی‌سیم می‌باشد و شاخص سوم (مهارت ICT) متغیرهای نرخ باسودای بزرگ‌سالان، نرخ ثبت‌نام در سطح دوم و نرخ ثبت‌نام در سطح سوم آموزشی را دربر می‌گیرد. ایران در رده‌بندی سال ۲۰۱۲ توسعه ICT، در بین ۱۵۷ کشور در جایگاه ۸۸ قرار گرفت (اتحادیه بین‌المللی ارتباطات راه دور، ۲۰۱۳، صص. ۲۳۳-۲۲۸).

#### ۳.۳. جامعه روستایی و جامعه اطلاعاتی

پارادایم جدید توسعه، پارادایمی دانش‌محور و اطلاعاتی است که حول محور فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات می‌چرخد. به عقیده کاستلز، پارادایم جدید فناوری اطلاعات دارای سه ویژگی عمده است: اولین ویژگی این است که اطلاعات، ماده خام آن است. دومین ویژگی فراگیر بودن است (کاستلز، ۱۳۸۰، صص.

KMO عدد ۰/۸۵ به دست آمده است و به علت این که به عدد یک نزدیک است، تعداد پاسخ‌دهندگان برای تحلیل عاملی مناسب می‌باشد. با توجه به آماره کیسر، هفت عامل استخراج شدند (جدول ۶) و پس از چرخش عاملی به روش وریماکس، رضایت شغلی در هفت عامل دسته‌بندی شدند. عامل‌ها نیز با توجه به ماهیت متغیرها نامگذاری شدند (جدول ۷). این هفت عامل در مجموع حدود ۸۸ درصد رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. ۱۲ درصد از واریانس باقی‌مانده مربوط به سایر متغیرهایی است که در این تحقیق پیش‌بینی نشده بود. عامل‌ها به شرح ذیل می‌باشند:

عامل اول: مقدار ویژه این عامل ۶/۱۷ می‌باشد که ۱۹/۳۳۱ درصد از واریانس را در برمی‌گیرد و بیشترین تأثیر را در بین هفت عامل مؤثر دارد. این عامل با متغیرهای اعتبار اجتماعی دفاتر بین روستاییان، تأثیر مثبت دفاتر در روستا، رضایت مراجعین و نگرش مثبت خانواده مدیران و روستاییان به دفاتر دارای همبستگی مثبت و بالایی است. با توجه به این متغیرها، می‌توان عامل را عامل اجتماعی نامید.

عامل دوم: به نام عامل شخصیتی نام‌گذاری شد. این عامل با توجه به مقدار ویژه ۵/۹۹۴، مقدار ۱۴/۶۷۲ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. متغیرهایی که در این عامل بارگذاری شده‌اند عبارت‌اند از تناسب کار با توانایی فردی و امید به پیشرفت در کار.

عامل سوم: مقدار ویژه این عامل ۴/۸۱۵ است که ۱۲/۲۱۳ درصد از واریانس را در برمی‌گیرد و دو متغیر رضایت از درآمد دفاتر و رضایت از خدمات بیمه را در خود جای داده است.

عامل چهارم: این عامل با مقدار ویژه ۳/۶۷۲، مقدار ۱۲/۰۷۱ درصد واریانس را توضیح می‌دهد. متغیرهای این عامل مربوط به متقاضیان پست‌بانک روستایی، پاسخگویی ستادی پست‌بانک و رضایت از تسهیلات آن می‌شدند که بنابراین این عامل، پست‌بانک نام گرفت.

عامل پنجم: مقدار ویژه این عامل ۲/۳۳۳ می‌باشد که قادر است ۱۱/۳۶۴ درصد از واریانس را محاسبه کند و دو متغیر را در برمی‌گیرد که شامل امکانات بهداشتی و امکانات جاده‌ای روستا می‌باشد و به این ترتیب به نام عامل امکانات روستایی نام‌گذاری شد.

عامل ششم: این عامل به نام ستادی نام‌گذاری شد. متغیرهای آن شامل رضایت از ارزشیابی دفاتر، آموزش ضمن خدمت،

کارشناسی ارشد، ۴۶ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۲۸ درصد کاردانی و ۱۷ درصد با مدرک دیپلم بودند (جدول ۲).

### جدول ۲- ویژگی‌های پاسخگویان

(مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳)

مدیران دفاتر		ویژگی‌های پاسخگویان
درصد	فراوانی	جنسیت
٪۵۷/۹	۱۲۹	زن
٪۴۲/۱	۹۴	مرد
درصد	فراوانی	سن
٪۴۸/۸	۱۰۹	۲۰-۳۰
٪۳۴/۱	۷۶	۳۱-۴۰
٪۱۷/۱	۳۸	بالای ۴۰ سال
درصد	فراوانی	تحصیلات
٪۱۷/۱	۳۸	دیپلم
٪۲۸/۲	۶۳	کاردانی
٪۴۵/۷	۱۰۲	کارشناسی
٪۹	۲۰	کارشناسی ارشد

### ۴.۱. اولویت‌بندی متغیرهای مرتبط با رضایت از ارائه

#### خدمات توسط مدیران دفاتر

رتبه‌بندی متغیرها نشان می‌دهد که اعتبار اجتماعی مدیران دفاتر بین روستاییان دارای بیشترین میانگین و رضایتمندی از بیمه و درآمد دفاتر، کمترین میانگین رضایت را به خود اختصاص دادند. الویت سایر متغیرها در جدول شماره ۴ ذکر شده است. همچنین در پاسخ به این سؤال که اصلی‌ترین دغدغه شغلی‌تان را نام ببرید، ۶۱ درصد موضوع درآمدی، ۲۰ درصد امنیت شغلی، ۸ درصد مشکلات سیستمی ارائه خدمات و ۴ درصد ضعف در اطلاع‌رسانی برای شرکت در جلسات را ذکر کردند (جدول ۳).

### جدول ۳- دغدغه‌های مدیران دفاتر در خدمت‌رسانی

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳

درصد	فراوانی	دغدغه مدیران دفاتر
٪۶۰/۹	۱۲۸	درآمد پایین دفاتر
٪۲۰/۴	۴۳	نگرانی از امنیت شغلی
٪۸/۵	۱۸	مشکلات سیستمی در ارائه خدمات
٪۴/۲	۹	ضعف در اطلاع‌رسانی شرکت در جلسات
٪۵/۸	۱۲	سایر موارد

### ۴.۲. تحلیل عاملی متغیرهای مرتبط با رضایت از ارائه

#### خدمات توسط مدیران دفاتر

طبق جدول ۵، نتیجه آزمون بارتلت نشان می‌دهد که مقدار معنی‌داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ است. همچنین شاخص

بازدید مسئولین از دفاتر و نقش آیین‌نامه‌ها در پیشبرد امور عامل هفتم: با توجه به وجود متغیر رضایت از محل استقرار می‌شوند. مقدار ویژه این عامل ۲/۲۶۱ و تبیین ۱۰/۴۵۴ دفتر، این عامل، با عنوان عامل جغرافیایی نام گرفت. مقدار ویژه آن ۲/۰۴۷ و ۸/۱۷۹ درصد از کل واریانس را تبیین می‌کند. درصدی کل واریانس هاست.

#### جدول ۴ - رتبه‌بندی متغیرهای مرتبط با ارائه خدمات مدیران دفاتر ICT

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳

رتبه	مقدار ویژه	تبیین	متغیر	رتبه	مقدار ویژه	تبیین	متغیر
۱۹	۱/۰۲	۳/۲۱	امید به پیشرفت در کار	۱	۰/۲۳	۴/۷۱	اعتبار اجتماعی بین روستاییان
۲۰	۱/۱۵	۳/۱۴	پاسخگویی مسئولین اداره پست	۲	۰/۴۵	۴/۵۵	مهارت در انجام وظایف دفتری
۲۱	۱/۴۶	۳/۱۴	رضایت از امکانات جاده‌ای روستا	۳	۰/۵۱	۴/۳۷	تناسب کار با توانایی فردی
۲۲	۱/۹۴	۳/۲۷	لزوم فروش محصول کشاورزی	۴	۰/۶۲	۴/۳۱	تأثیر مثبت دفتر در روستا
۲۳	۱/۳۵	۲/۹۴	تعامل با همکاران در دفاتر دیگر	۵	۰/۶۷	۴/۳	رضایت مراجعین از خدمات دفتر
۲۴	۱/۲۹	۲/۸۷	بازدید مسئولین از دفتر	۶	۰/۳۷	۴/۲۴	نگرش مثبت روستاییان به دفتر
۲۵	۱/۳۵	۲/۸۵	میزان متقاضیان امور پستی دفتر	۷	۰/۶۴	۴/۲۱	مهارت هفت‌گانه ICDL
۲۶	۰/۸۱	۲/۸۲	نقش قوانین در پیشبرد امور دفتر	۸	۰/۷۶	۴/۲۰	تجهیزات مناسب دفتری ارتباطی
۲۷	۱/۵۱	۲/۷۱	پاسخگویی مسئولین مخابرات	۹	۰/۹۱	۴/۰۵	لزوم برنامه‌ریزی برای درآمدزایی
۲۸	۱/۶۹	۲/۵۳	رضایت از تسهیلات خرید تجهیزات	۱۰	۰/۷۳	۴/۰۱	نگرش مثبت خانواده به دفتر ICT
۲۹	۱/۴۶	۲/۵۱	خطوط ارتباطی (پهنای اینترنت)	۱۱	۱/۱۹	۳/۹۵	رضایت از امکانات بهداشتی روستا
۳۰	۱/۷۶	۲/۴۴	آموزش ضمن خدمت	۱۲	۱/۳۹	۳/۷۱	رضایت فردی از انجام کار فعلی
۳۱	۱/۲۸	۲/۳۸	خدمات پشتیبانی ISP	۱۳	۱/۷۲	۳/۴۷	شرکت در جلسات دفاتر
۳۲	۱/۷۲	۲/۳۷	تعامل با دهداری، بخشداری و...	۱۴	۱/۳۷	۳/۴۶	میزان متقاضیان امور بانکی دفتر
۳۳	۱/۱۱	۲/۳۶	تفاوت دفاتر در بهره‌مندی مزایا	۱۵	۱/۴۵	۳/۳۸	استفاده شخصی روزانه از اینترنت
۳۴	۰/۸۳	۲/۲۱	میزان متقاضیان خدمات اینترنتی	۱۶	۱/۳۱	۳/۳۵	رضایت از محل استقرار دفتر
۳۵	۱/۰۱	۲/۱۱	رضایت از درآمد دفتر	۱۷	۱/۲۵	۳/۳۴	پاسخگویی مسئولین پست‌بانک
۳۶	۰/۲۸	۱/۴۱	رضایت از خدمات بیمه	۱۸	۱/۳۹	۳/۳۱	رضایت از ارزشیابی مسئولین

#### جدول ۵ - نتیجه آزمون بارنتل و KMO

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳

۰/۸۵	شاخص KMO در بررسی کفایت نمونه
۳۷۲/۶۵۱	مقدار کای دو آزمون بارنتل
۰/۰۰	سطح معناداری آزمون بارنتل

#### جدول ۶ - عوامل استخراج شده همراه با مقدار ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس تجمعی

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳

شماره عامل	مقدار ویژه	درصد واریانس مقدار ویژه	درصد واریانس تجمعی
۱	۶/۱۷۲	۱۹/۳۳۱	۱۹/۳۳۱
۲	۵/۹۹۴	۱۴/۶۷۲	۲۹/۵۲۴
۳	۴/۸۱۵	۱۲/۲۱۳	۴۱/۴۶۲
۴	۳/۶۷۲	۱۲/۰۷۱	۵۳/۸۲۷
۵	۲/۳۳۳	۱۱/۳۶۴	۵۹/۲۴۹
۶	۲/۲۶۱	۱۰/۴۵۴	۶۶/۱۴۱
۷	۲/۰۴۷	۸/۱۷۹	۷۸/۸۹۲

## جدول ۷ - عامل‌ها و متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی مدیران دفاتر

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳

نام عامل	متغیر	بار عاملی
اجتماعی	اعتبار اجتماعی دفاتر بین روستاییان	۰/۹۱
	تأثیر مثبت دفاتر در روستا	۰/۸۹
	رضایت مراجعین از خدمات دفتر	۰/۸۸
	نگرش مثبت خانواده به دفتر ICT	۰/۸۲
	نگرش مثبت روستاییان به دفتر	۰/۷۹
شخصیتی	تناسب کار با توانایی فردی	۰/۷۶
	امید به پیشرفت در کار	۰/۷۳
اقتصادی	رضایت از درآمد دفتر	۰/۷۸
	رضایت از بیمه	۰/۷۳
پست‌بانک	میزان متقاضیان امور بانکی دفتر	۰/۸۰
	پاسخگویی مسئولین پست‌بانک	۰/۷۵
	رضایت از تسهیلات پست‌بانک	۰/۷۲
امکانات روستا	رضایت از امکانات بهداشتی روستا	۰/۸۲
	رضایت از امکانات جاده‌ای روستا	۰/۸۱
ستادی	رضایت از ارزشیابی مسئولین	۰/۷۷
	ارائه آموزش ضمن خدمت متولیان مربوطه	۰/۷۴
	بازدید مسئولین از دفتر	۰/۷۳
	نقش قوانین و آیین‌نامه‌ها در پیشبرد امور دفتر	۰/۶۶
جغرافیایی	رضایت از محل استقرار دفتر	۰/۷۹



## شکل ۲- مدل حاصل از تحلیل عاملی رضایت شغلی مدیران دفاتر ICT روستایی

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

درصد از واریانس رضایتمندی را تبیین کنند و شامل عوامل اجتماعی، شخصیتی، اقتصادی، پست‌بانک، امکانات روستا، ستادی و محل استقرار دفتر بودند.

نتایج بیانگر این است هفت عامل در رضایت شغلی مدیران دفاتر ICT روستایی نقش داشتند که در مجموع توانستند ۸۸



در "عامل اجتماعی" (۱۹ درصد تبیین رضایت)، متغیرهای نگرش - رضایت مثبت روستاییان به دفاتر و تأثیر مطلوبشان در مناطق روستایی وجود دارد. مقصودی و داودی (۱۳۹۰) عوامل انسانی را مهم‌ترین مؤلفه در استفاده از خدمات دفاتر ICT می‌دانند و میزان آشنایی با مراکز و رضایتمندی از خدمات دریافت شده را دو مؤلفه مهم در استفاده از خدمات دفاتر ذکر می‌کنند. نتایج مطیع‌لنگرودی و همکاران (۱۳۸۹) و برقی و همکاران (۱۳۹۲) نیز بیانگر تأثیر مثبت دفاتر در ابعاد اجتماعی، اقتصادی و کالبدی روستاییان می‌باشد.

در "عامل شخصیتی" (۱۴ درصد تبیین رضایت)، دو متغیر تناسب کار با توانایی فردی و امید به پیشرفت به چشم می‌خورد. صیدایی و هدایتی‌مقدم (۱۳۹۱) نیز موفقیت عملکرد دفاتر را تا حدود زیادی به علاقه‌مندی و دانش مسئولان دفاتر مرتبط دانستند. سومین عامل، مربوط به "بعد اقتصادی" (۱۲ درصد) می‌باشد که متغیرهای رضایت از درآمد و بیمه را در خود جای داده است. با وجود این که میانگین رضایت از درآمد دفاتر در پایین‌ترین رتبه قرار دارد، اما رضایت از انجام کار و امید به پیشرفت، میانگین بالایی به خود اختصاص داده است. دلیل این امر را می‌توان در یافته پورکریمی (۱۳۸۸) مشاهده نمود که افراد خوداشتغال در بخش کشاورزی، به دلیل انگیزه پیشرفت، آزادی عمل و نوآوری بیشتر شغلی، رضایت بیشتری نسبت به افراد غیر خوداشتغال داشتند که این موضوع در مدیران ICT روستایی که خوداشتغال محسوب می‌شوند نیز صدق می‌کند. عامل تأثیرگذار بعدی "پست بانک" (۱۲ درصد) است که متغیرهای رضایت دفاتر روستایی از مسئولین ستادی پست‌بانک و همچنین میزان مراجعات روستاییان برای دریافت خدمات بانکی میانگینی بالاتر از حد متوسط داشتند. سرآبادانی و همکاران (۱۳۹۰) نیز یکی از نقاط قوت پست‌بانک روستایی را اشتیاق و استقبال عمومی به‌منظور استفاده از فناوری‌های نوین در محیط‌های روستایی می‌دانند. عوامل بعدی به ترتیب شامل امکانات روستا (۱۱ درصد)، ستادی (۱۰ درصد) و جغرافیایی (۸ درصد) می‌باشند.

همچنین در اولویت‌بندی متغیرهای رضایت شغلی، اعتبار اجتماعی دفاتر بین روستاییان، بالاترین میانگین را داشت و از طرفی دیگر، در انتهای جدول رتبه‌بندی، میزان مراجعه متقاضیان خدمات اینترنتی، رضایتمندی مدیران از درآمد دفتر و بیمه پایین‌ترین میانگین را به خود اختصاص دادند. علویون و همکاران (۱۳۹۱) ارتباط و اعتماد متقابل مدیران دفاتر ICT و

کشاورزان در ارائه و دریافت خدمات را عاملی تأثیرگذار در نگرش مثبت هر دو گروه می‌دانند. همچنین یافته دوستار و همکاران (۱۳۹۳) نشان می‌دهد مشتری‌های دفاتر، در مرتبه اول از کارکنان دفتر رضایت دارند و رضایت از خدمات در مرتبه بعد قرار می‌گیرد که این نتایج در تأیید رتبه بالای اعتبار اجتماعی مدیران دفاتر در تحقیق حاضر است. در ارتباط با استقبال اندک از خدمات اینترنتی دفاتر، راسخی و همکاران (۱۳۹۰) بیان می‌کنند که به دلیل عدم آگاهی کامل روستاییان از خدمات دفاتر، اکثراً تصور می‌کنند که دفاتر ICT تنها برای سهولت در پرداخت قبوض راه‌اندازی شده‌اند و اطلاع‌چندانی از سایر خدمات ندارند و برای مثال از خدمات تجارت الکترونیک استفاده نمی‌نمایند. این نتیجه در مطالعه کرمی‌دهکردی و علی‌بیگی (۱۳۹۱) نیز تأیید شده است.

مهم‌ترین مشکلات پیش‌روی دفاتر و راهکارهای پیشنهادی برای ارتقاء عملکردشان عبارت‌اند از:

\* با توجه به این که موضوع درآمد، دغدغه اصلی مدیران دفاتر بوده است، تبدیل دفاتر روستایی به پیشخوان دولت اقدامی مؤثر می‌باشد تا با ارائه خدمات دولتی در سطح روستاها، درآمدشان افزایش یابد. همچنین پیشنهاد می‌شود بازار الکترونیک شرکت پست، در گروه مواد غذایی و کشاورزی، بخشی را برای دفاتر ICT روستایی در نظر بگیرد تا روستاییانی که قصد فروش محصولاتشان را دارند، با پرداخت کارمزد به دفاتر، وارد فضای بازاریابی الکترونیک شوند.

\* موضوع امنیت شغلی، از دیگر نگرانی‌های مدیران دفاتر می‌باشد. موضوع از این قرار است که بخشی از دفاتر که در چهار سال اخیر تأسیس شده‌اند، مجدداً باید در فراخوان اعطای پروانه دفتر پیشخوان دولت در روستاها ثبت‌نام نمایند تا در بین سایر متقاضیان، رتبه‌بندی شوند و این احتمال وجود دارد که با وجود چند سال سابقه کاری، مجدد موفق به کسب حداکثر امتیاز در بین سایرین نگردند و دفتر به متقاضی جدیدی واگذار گردد. پیشنهاد می‌شود کارگروه دفاتر پیشخوان خدمات دولت، در شیوه فعلی اعطای پروانه تجدیدنظر نماید.

\* ارتباط نمایندگان کارگروه‌های هر بخش با دفاتر همکارشان مطلوب نیست؛ بنابراین لازم است دفاتری که مسئولیت نمایندگی را به عهده می‌گیرند، تلاش بیشتری در جهت هماهنگی جلسات و انعکاس مشکلات به ستاد داشته باشند.

\* با توجه به این که الویت نارضایتی شغلی مدیران دفاتر روستایی مربوط به بازنشستگی می‌باشد، تشکیل صندوق

- 5- Zoltners, Sinha, and Zoltners  
 6- Sales technology  
 7- Hunter and Perreault  
 8- World Economic Forum  
 9- Najamari  
 10- Chen  
 11- Lim  
 12- Limbu, Jayachandran and Babin  
 13- Social Integration  
 14- Ward and Cowman  
 15- Siu  
 16- Seo, Ko and Price  
 17- International telecommunication union
- بیمه دفاتر توسط کارگروه‌های هر بخش از شهرستان‌ها و توافق به همکاری در واریز ماهیانه مبلغ بیمه خوداختیاری، به همراه ارائه وکالت به نماینده کارگروه جهت پیگیری امور، یکی از گزینه‌های پیش‌رو در شرایط فعلی است تا علاوه بر مزایای بازنشستگی در خدمات درمانی‌شان نیز مؤثر باشد.
- یادداشت‌ها**
- 1- United Nations Development Programme  
 2- Sales Force Automation  
 3- Erffmeyer & Johnson  
 4- Customer Relationship Management

### کتابنامه

۱. استانداری گیلان. (۱۳۹۳). آخرین تقسیمات کشوری استان گیلان. رشت، استانداری گیلان.
۲. ازکیا، م. و ایمانی، ع. (۱۳۸۷). توسعه پایدار روستایی. چاپ اول، تهران: انتشارات اطلاعات.
۳. برقی، ح؛ تقدیسی، ا. و صادقیان، ف. (۱۳۹۲). اثرات اجتماعی، اقتصادی و کالبدی فناوری اطلاعات و ارتباطات در نواحی روستایی شهرستان دهقان، روستا و توسعه. فصلنامه روستا و توسعه. ۱۶(۱)، ۷۲-۵۵.
۴. پاپ‌زن، ع؛ علی‌آبادی، و. و عباسی‌زاده فناواتی م.ص. (۱۳۹۰). واکاوی تأثیر دفاتر ICT روستایی بر میزان سرمایه اجتماعی روستاییان با رویکرد مقایسه‌ای. پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی. ۴(۴)، ۹۴-۸۴.
۵. پورکریمی، ج. (۱۳۸۸). مقایسه رضایت شغلی و انگیزش پیشرفت در دانش‌آموختگان کشاورزی خوداشتغال و غیرخوداشتغال. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. ۵۱(۱)، ۱۷۵-۱۵۵.
۶. دوستار، م؛ ولی‌پور، م.ع؛ اسماعیل‌پور، ر. و محمودی، م. (۱۳۹۳). بررسی اثر کیفیت خدمات دفاتر ICT روستایی بر رضایت‌مندی مشتریان (مطالعه موردی: دفاتر ICT روستایی گیلان). مدیریت فناوری اطلاعات. ۶(۲)، ۲۲۸-۲۰۹.
۷. راسخی، ب؛ رحیمی، آ. و علی‌بیگی، ا. (۱۳۹۰). ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت روستاییان از دفاتر ICT روستایی شهرستان کرمانشاه. پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی. ۴(۴)، ۷۱-۵۶.
۸. راوری، ع، میرزایی، ط. و ونکی، ز. (۱۳۹۱). تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه مروری. فصلنامه مدیریت پرستاری. ۱(۴)، ۷۱-۶۱.
۹. سرآبادانی، ا، زندی، ر. و جانفزا، ف. (۱۳۹۰). راهبرد بهبود خدمات بانکداری خرد در دفاتر خدمات بانکی روستایی (ICT) پست بانک در ایران. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ۱۹(۷۵)، ۱۰۹-۹۵.
۱۰. صیدایی، س.ا. و هدایتی‌مقدم، ز. (۱۳۹۱). ارزیابی نقش دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی در ارائه خدمات به نواحی روستایی استان اصفهان. مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی. ۴۵(۱)، ۱۴۶-۱۲۹.
۱۱. علویون، س.ج؛ منهج، م.ح. و الهیاری، م.ص. (۱۳۹۱). امکان‌سنجی بازاریابی الکترونیک برنج در شهرستان رشت. پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی. ۵(۱)، ۸۳-۶۹.
۱۲. کاستلز، ا. (۱۳۸۰). عصر اطلاعات. ترجمه ا. عقیلان. جلد اول، تهران: انتشارات طرح نو.
۱۳. کرمی‌دهکردی، م. و علی‌بیگی، ا. (۱۳۹۱). تحلیل اثربخشی دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی از دیدگاه روستاییان شهرستان کرمانشاه. فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای. ۲(۷)، ۲۴-۱۳.
۱۴. مقصودی، ط. و داودی، ه. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر در استفاده روستاییان از خدمات دفاتر ارتباطات روستایی در استان اصفهان. پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی. ۵(۲)، ۷۲-۵۷.
۱۵. مولایی‌هشجین، ن؛ مرادی، م. و محمدی، م. (۱۳۹۱). نقش دفاتر ICT در توسعه پایدار روستایی شهرستان مشکین‌شهر، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی. ۴۴(۴)، ۱۶۸-۱۴۷.

۱۶. مطیعی لنگرودی، س.ح؛ رضوانی، م.ر؛ فرجی سبکبار، ح. و نعمتی، م. (۱۳۸۹). تحلیل اثرات اجتماعی و اقتصادی فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی شهرستان گرگان، *فصلنامه جغرافیا*. ۲۶(۴): ۳۳-۵۹.
۱۷. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات. (۱۳۹۲). *بانک اطلاعات ارتباطات و فناوری اطلاعات*. بازیابی در ۲۶ شهریور ۱۳۹۳ از <https://ictamar.ict.gov.ir/default.aspx>
۱۸. یعقوبی، ن؛ دانایی فرد، ح. و شاکری، ر. (۱۳۸۹). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی. *جغرافیا و توسعه*. ۲۰(۴): ۲۰-۵.
19. Alavion, S.J., & Allahyari, M.S. (2012) E-readiness of Rural ICT Offices for Rice E-marketing in Rasht Township Iran. *Acta Agriculturae Slovenica*, 99(2), 175-183.
20. Chen, L.H. (2008). Job satisfaction among information system (IS) personnel. *Computers in Human Behavior*, 24(1), 105-118.
21. Erffmeyer, R.C., & Johnson, DA. (2001). An exploratory study of sales force automation practices: Expectations and realities. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 21(2), 167-175.
22. ITU (International Telecommunication Union). (2013). *measuring information society*. Retrieved September 24, 2014 from [https://www.itu.int/en/ITU-D/.../mis2013/MIS2013\\_without\\_Annex\\_4.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/.../mis2013/MIS2013_without_Annex_4.pdf).
23. Lim, S. (2008). Job satisfaction of information technology workers in academic libraries. *Library & Information Science Research*, 30(2), 115-121.
24. Limbu, Y.B.; Jayachandran, C., and Babin, B.J. (2014). *Does information and communication technology improve job satisfaction?*. The moderating role of sales technology orientation. *Industrial Marketing Management*.
25. Seo, Y.; K.o, J., and Price, J.L. (2004). The determinants of job satisfaction among hospital nurses: A model estimation in Korea. *International Journal of Nursing Studies*. 41(4), 437-446.
26. Siu, O.L. (2002). Predictors of job satisfaction and absenteeism in two samples of Hong Kong nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 40(2), 218-229.
27. UNDP. (2013). *Human Development Report*. Published for the United Nations Development Programme. Retrieved July 4, 2014 from [http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/14/hdr2013\\_en\\_complete.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/14/hdr2013_en_complete.pdf).
28. Najamari, K. (2013). Job Satisfaction amongst Information Technology (IT) Employees in Bangalore City-A Sociological Approach. *Journal of Humanities and Social Science*, 6(6), 35-40.
29. Zoltners, A.A.; Sinha, P., and Zoltners, G.A. (2001). *The Complete Guide to Accelerating Sales Force performance*. New York: AMACOM.
30. Hunter, G.K., and Perreault, W.D. (2006). Sales technology orientation, information effectiveness, and sales performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 26(2), 95-113.
31. Ward, M., and Cowman, S. (2007). Job satisfaction in psychiatric nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 14(5), 454-461.
32. World Economic Forum. (2013). *The Global Information Technology Report*. Retrieved September 14, 2014 from <http://www.weforum.com>.

## Factor Analysis of Effective Variables on the Job Satisfaction of Managers of Rural Information and Communication Technology Offices in Gilan Province

Seyed Eskandar Seydaie<sup>1</sup> - Seyed Jaber Alavion<sup>\*2</sup>

1- Assistant Prof, in Geography and Rural Planning, Isfahan University, Isfahan, Iran

2- PhD Candidate, in Geography and Rural Planning, Isfahan University, Isfahan, Iran

Received: 19 October 2014

Accepted: 1 April 2015

### Abstract

**Purpose:** There have been many researches about effects of rural information and communication technology offices (ICT) in view of villagers. However there are very few studies on the offices managers' views and their concerns. The present research seeks to identify variables affecting on service offering by managers of the rural ICT offices in Gilan province.

**Methodology:** By correlation-descriptive method, the present research attempts to prioritize related variables with satisfaction, seeks to investigate the effective factors on job satisfaction through factor analysis and tries to compute role of each factor to explain job satisfaction. In this regard, 223 rural ICT offices were selected as a statistical sample from the society containing 553 rural ICT office of Gilan province using Cochran formula.

**Findings:** Results showed that variables such as social credit of the offices among villagers, skills to do official tasks, propriety of a job with individual ability and positive effect of the offices in a village had the highest mean and managers' satisfaction from the offices' income and insurance had the least mean at the bottom of the ranking table. Based on findings, more than 80% of the managers' work concern is related to low income (60%) and job security (20%). In addition, seven effective factors were summarized about work satisfaction which could explain 88% of satisfactory variance including social factor, personality factor, economic factor, Post bank, headquarters', rural and geographic facilities.

**Practical implications:** Regarding that the most job dissatisfaction of the rural offices' managers was in relation with pension insurance, therefore, establishing offices' insurance fund by committees of each division of cities and cooperation to deposit amount of self-employed insurance and offering legal representation to the representative of the committee to pursue the matter is one of the existing option at the present condition.

**Original/value:** Rural ICT offices have an important role to decrease digital divide. Findings of this research may be considered by authorities and planners of the state rural ICT.

**Key words:** Rural ICT Offices, job satisfaction. Gilan Province.

### How to cite this article:

Seydaie, S. E. & Alavion, S. J. (2015). Factor analysis of effective variables on the job satisfaction of managers of rural information and communication technology offices in Gilan Province. *Journal of Research & Rural Planning*, 4(1), 173-183.

URL <http://jrpp.um.ac.ir/index.php/RRP/article/view/40458>

ISSN: 2322-2514 eISSN: 2383-2495