

תוכן עניינים

X.....	1. תקציר.....
X.....	2. מבוא.....
X.....	3. סקירת ספרות.....
X.....	3.1 טכנולוגיית תקשורת – הגדרה וחשיבות.....
X.....	3.2 איכות חיים – הגדרה.....
X.....	3.3 הקשר בין טכנולוגיית תקשורת ואיכות חיים.....
X.....	4.4 מסגרת תיאורטית.....
X.....	4. שיטה.....
X.....	4.1 משתתפים.....
X.....	4.2 הליך המחקר.....
X.....	4.3 כלי מחקר.....
X.....	4.4 מערך המחקר.....
X.....	5. תוצאות.....
X-X.....	6. דיון ומסקנות.....
X-X.....	7. ביבליוגרפיה.....
X.....	8. נספחים.....

מבוא

לאורך העשורים האחרונים סוגיית "טכנולוגיית התקשורת" מהווה את אחד מתחומי המחקר המרכזיים והחשובים ביותר בספרות המחקרית ככלל (Philippa, 2003; Selwyn, Gorard, Furlong, & Madden, 2014; Wilson, Tete-Mensah, & Boateng, 2014). ובקרב ארגונים וחברות בפרט (Philippa, 2003). בקצרה, מונח "טכנולוגיית התקשורת" מתייחס, בין היתר, לשימוש באמצעים טכנולוגיים לצורך קליטה, הצגה והפצת מידע באופן מקוון (Philippa, 2003).

מחקרים קודמים מייחסים לטכנולוגיית תקשורת חשיבות רבה (Freeman & Hasnaoui, 2010). למשל, מחקרים מעלים כי טכנולוגיית התקשורת מסייעת להגביר את מהירות העברת הידע באופן לאומי וגלובאלי, מקדמת תהליכים סינרגטיים בין מחלקות בארגונים, ואף קשורה לצמיחתן של כלכלות, לרבות גידול בתמ"ג. יתרה מכך, נמצא קשר בין שימוש בטכנולוגיית תקשורת לבין פרודוקטיביות עובדים, הגברת יכולות "מולטי – טסקינג", ועידוד עובדים בארגונים יזמות, חדשנות ויצירתיות (Freeman & Hasnaoui, 2010). זאת ועוד, מחקרים מעלים קשר בין שימוש בטכנולוגיית תקשורת לבין רמות גבוהות יותר של שביעות רצון של לקוחות מארגונים, נכונות לרכוש מוצרים בעתיד ותחושת מחויבותם ונאמנותם לארגון (Otiso, Chelangat, & Bonuke, 2012). בעוד שמחקרים רבים מעידים על היתרונות השזורים בטכנולוגיית התקשורת, עד כה, מחקרים אמפיריים מעטים בלבד בחנו את הקשר בין טכנולוגיית תקשורת לבין תפיסת איכות חיים בקרב אנשים. המחקר הנוכחי מבקש להשלים פער זה בספרות והעלה את השאלה – האם קיים קשר בין שימוש בטכנולוגיית תקשורת לבין תפיסת איכות חייהם של אנשים? במחקר זה שוער כי יימצא קשר חיובי בין שימוש בטכנולוגיית תקשורת לבין תפיסת איכות חיים.

לתוצאות המחקר הנוכחי צפויה תרומה תיאורטית ויישומית משמעותית. בכלל זה, נציין כי מחקרים אשר נערכו עד כה, בפרט בישראל, לא בחנו את הקשר בין שימוש בטכנולוגיית תקשורת לבין תפיסת איכות חיים. לכן, ממצאי מחקר זה צפויים לשפוך אור אודות הקשר בין הגורמים. בנוסף, בקו אחד עם ממצאיהם של מחקרים המלמדים כי לתחושת איכות חיים נמוכה בקרב אנשים ישנן השלכות שליליות משמעותיות על בריאותם הנפשית והפיזית, כמו גם, רמת הפרודוקטיביות והיעילות במקום העבודה (Freeman & Hasnaoui, 2010), תוצאות מחקר זה ישמשו קובעי מדיניות ומקבלי החלטות בשלטון, ארגונים וחברות בשוק הפרטי והציבורי כאמצעי להבנת דרך אפשרית להגברת תחושת איכות חייהם של עובדים ולקוחות הארגון, וכפועל, יוצא, להגביר את תחושת נאמנות ומחויבותם לארגון.

סקירת ספרות

טכנולוגיית תקשורת – הגדרה וחישוב

על רקע חשיבות הולכת וגוברת של אמצעי התקשורת במאה ה-21, לאורך העשורים האחרונים גוף רחב של ספרות החל לעסוק במונח "טכנולוגיית מידע ותקשורת" ICT - Information and Communications Technology (Philippa, 2003; Selwyn, Gorard, Furlong, & Madden, 2003;). (Wilson, Tete-Mensah, & Boateng, 2014). בימינו, טכנולוגיות המידע והתקשורת מציפים מדינות מערביות רבות בפסיפס רחב של מידע מקוון, באמצעות אמצעי המדיה והאינטרנט, מידע מסוג זה נגיש לאנשים בכל מקום ועת.

כיצד טכנולוגיית תקשורת מוגדרת בספרות המחקרית? בכלל זה, מונח זה מתייחס, בין השאר, לשימוש באמצעים טכנולוגיים לצורך קליטה, הצגה והפצת מידע באופן מקוון (Philippa, 2003). טכנולוגיה תקשורתית הוגדרה כשימוש טכנולוגיה לשם קליטה, הצגה של מידע ולשוחח באופן אלקטרוני (Willemijn, Pratibha & Ko de, 2007). ניתן להסביר זאת כהתפתחות טכנולוגית תקשורתית אשר הנותן לאדם יותר אפשריות להשיג את המידע, המידע הנשמר ברשת ונגיש לכולם כל עוד יש לאדם רשת. איכות החיים של הלקוח מוגדר כרווחה חומרית. הסבר שניתן לתת שכנסות מהלקוח, עלויות השירות ללקוח ושיעור החזקת הלקוחות, הם שלושת הדברים אשר מסכמים את רוב ערכי החיים של הלקוחות בבסיס הלקוחות (Suvi & Kaj, 2016).

טכנולוגיית התקשורת היא אשר מעניקה ומאפשרת תשתית להטמעה ושימוש בכלי מחשוב מודרניים. מונח זה מתייחס למכלול האמצעים והכלים, לרבות רשתות, אפליקציות ומערכות אשר יחדיו מאפשרות לאינדיבידואלים וארגונים ליצור אינטראקציה ולדלות מידע בעולם הדיגיטלי (Philippa, 2003; Selwyn, Gorard, Furlong, & Madden, 2003). לפי ווילסון ועמיתיו (Wilson et al., 2014) טכנולוגיות תקשורת ומידע מתייחסות למכלול האמצעים הטכנולוגיים אשר מאפשרים יצירת תקשורת דיגיטלית ומקוונת בין אנשים, שידורי מדיה, מערכות בקרה, עיבוד וניטור מבוססות רשת וכדומה. זאת ועוד, לפי פרימן ואסונקווי (Freeman & Hasnaoui, 2010) טכנולוגיית תקשורת מתייחסת לכל הטכנולוגיות, לרבות מחשבים ניידים ונייחים, תוכנות ורשתות מקוונות אשר מטרתם לסייע באיתור, עיבוד והפצת מידע. בנוסף, טכנולוגיית תקשורת ומידע מתייחסת לחיבור בין מידע, תקשורת ואמצעים טכנולוגיים חדשניים אשר מסייעים בעיבוד המידע והפצתו. בימינו, טכנולוגיות תקשורת כוללות, בין היתר, את שדה האינטרנט,