



دانشگاه علامه طباطبایی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش سیستمهای اطلاعاتی

تاثیر فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان بانک رفاه کارگران

نگارش

کبری نصیری

استاد راهنما

دکتر احمدعلی یزدان پناه

استاد مشاور

دکتر داود حسین پور

استاد داور

دکتر حبیب رودساز

زمستان ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بارخدایا

ستایش ابدی شایسته توست

درود و تحیت دائمی تو بر خاتم رسولان و اهل بیت او باد.

تقدیم به

محضر مقدس حضرت ولی عصر "عج"

تقدیر و تشکر

دوست داشتم که می توانستم امتنانی شایسته آنهایی که در راه این پژوهش از وقت و علم خویش برایم مایه گذاردند، ابراز دارم؛ باشد که این قلم ناتوان حداقل از جهت بازمانی تلاشم بر این امر صحتگذار باشد. استاد گرانقدرم جناب دکتر یزدان پناه که دل سوزی های بی شائبه ایشان در راه بهتر شدن تحقیقم کمک شایانی به من نمود. جناب دکتر حسین پور که در راه ارزیابی این پایان نامه وقت ارزشمند خویش را صرف نمودند و جناب دکتر رودساز که بهره مندی از پشتیبانی و تخصص علمی ایشان گوشه ای از سعادت بود که نصیب من شد. حقیقتاً زحمات بی دریغ این عزیزان قابل تقدیر است.

چکیده:

در این پژوهش تاثیر فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان را مورد بررسی قرار می‌گیرد. این تحقیق بر اساس هدف و ماهیت تحقیق از نوع توصیفی- پیمایشی بوده و جامعه آماری تحقیق نیز کارکنان بانک رفاه می‌باشد. مدل تحقیق از مدل باون ولاولر (۱۹۹۸) استخراج گردیده که توانمندسازی را از چهار بعد مورد بررسی قرار می‌دهد. داده‌های مورد نیاز با استفاده از روش‌های بررسی اسناد و مدارک و پرسشنامه بر گرفته از ادبیات تحقیق، جمع‌آوری شده و با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که کاربرد فناوری اطلاعات در بانک منجر افزایش توانمندی کارکنان، دسترسی بیشتر کارکنان به اطلاعات، افزایش پرداخت پاداش مبتنی بر عملکرد و افزایش قدرت تصمیم‌گیری می‌شود.

کلیدواژه: فناوری اطلاعات، توانمندسازی، پاداش مبتنی بر عملکرد، دسترسی به اطلاعات و قدرت در تصمیم‌گیری مبتنی بر جهت و عملکرد سازمان.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه.....	۱
۱-۱- بیان مسئله.....	۲
۲-۱- اهمیت پژوهش.....	۳
۳-۱- اهداف تحقیق.....	۳
۴-۱- سوالات تحقیق و فرضیه کلی.....	۴
۵-۱- روش تحقیق.....	۵
۱-۵-۱- جامعه آماری.....	۵
۲-۵-۱- نمونه آماری.....	۶
۳-۵-۱- قلمرو زمانی تحقیق.....	۶
۴-۵-۱- قلمرو موضوعی تحقیق.....	۶
۵-۵-۱- قلمرو مکانی تحقیق.....	۶
۶-۱- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات.....	۶

فصل دوم: ادبیات نظری تحقیق

مقدمه.....	۸
۱-۲- توانمندسازی.....	۸
۱-۱-۲- تعاریف توانمندسازی.....	۸
۲-۱-۲- مفاهیم توانمندسازی.....	۱۳
۲-۱-۳- دلایل توانمندسازی.....	۱۵
۲-۱-۴- مزایا و معایب توانمندسازی.....	۱۷

- ۱۷-۱-۵- اهمیت توانمندسازی در سازمان‌ها.....
- ۱۹-۲-۲- فناوری اطلاعات.....
- ۱۹-۱-۲-۲- داده‌ها.....
- ۲۲-۲-۲- ویژگی‌های اطلاعات مناسب.....
- ۲۳-۲-۳- اطلاعات گونه نوینی از مدیریت.....
- ۲۳-۴-۲-۲- تعریف فناوری اطلاعات.....
- ۲۵-۲-۵- نیاز به سیستم‌های اطلاعاتی.....
- ۲۶-۲-۶- انواع سیستم‌های اطلاعاتی.....
- ۲۶-۲-۶-۱- سیستم پردازش تعاملات.....
- ۲۷-۲-۶-۲- سیستم اطلاعات مدیریت.....
- ۲۸-۲-۶-۳- سیستم پشتیبانی تصمیم.....
- ۲۸-۲-۶-۴- سیستم پشتیبانی تصمیمات گروهی.....
- ۲۹-۲-۶-۵- هوش مصنوعی.....
- ۲۹-۲-۶-۶- سیستم اتوماسیون اداری.....
- ۲۹-۲-۶-۷- سیستم‌های پشتیبانی تصمیمات مدیران ارشد.....
- ۳۰-۳-۲- فناوری اطلاعات و توانمندسازی.....
- ۳۰-۲-۳-۱- بررسی نقش عوامل انسانی بر IT.....
- ۳۰-۲-۳-۲- تاثیر فناوری اطلاعات بر توانمندسازی منابع انسانی.....
- ۳۵-۳-۳-۲- فناوری اطلاعات و جایابی قدرت (تفویض اختیار).....
- ۳۶-۳-۴- فناوری اطلاعات، توانمندسازی و پاداش مبتنی بر عملکرد.....
- ۳۷-۳-۵- فناوری اطلاعات، توانمندسازی و دسترسی به اطلاعات.....

- ۳۸.....توانمندسازی و تصمیم‌گیری درباره عملکرد.....۳-۲-۶- فناوری اطلاعات،
- ۴۰.....فناوری اطلاعات و بانکداری.....۲-۴-۴- فناوری اطلاعات و بانکداری
- ۴۱.....پیشینه تحقیق.....۲-۵-۵- پیشینه تحقیق
- ۴۱.....پیشینه تحقیق در خارج از کشور.....۲-۵-۱- پیشینه تحقیق در خارج از کشور
- ۴۱.....پیشینه تحقیق در داخل کشور.....۲-۵-۲- پیشینه تحقیق در داخل کشور
- ۴۳.....آشنایی با بانک رفاه.....۲-۶-۶- آشنایی با بانک رفاه
- ۴۳.....تاریخچه بانک.....۲-۶-۱- تاریخچه بانک
- ۴۳.....موفقیت‌ها.....۲-۶-۲- مهم موفقیت‌ها
- ۴۴.....برخی از خدمات.....۲-۶-۳- برخی از خدمات
- ۴۵.....معرفی مدل تحقیق و نتیجه‌گیری.....۲-۷-۷- معرفی مدل تحقیق و نتیجه‌گیری

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

- ۴۷.....مقدمه.....۴۷-مقدمه
- ۴۷.....روش اجرای پژوهش.....۳-۱-۱- روش اجرای پژوهش
- ۴۹.....قلمرو موضوعی تحقیق.....۳-۱-۱- قلمرو موضوعی تحقیق
- ۴۹.....قلمرو زمانی تحقیق.....۳-۱-۲- قلمرو زمانی تحقیق
- ۴۹.....قلمرو مکانی تحقیق.....۳-۱-۳- قلمرو مکانی تحقیق
- ۴۹.....جامعه تحقیق.....۳-۱-۴- جامعه تحقیق
- ۴۹.....نمونه و روش نمونه‌گیری.....۳-۱-۵- نمونه و روش نمونه‌گیری
- ۵۱.....متغیرهای تحقیق.....۳-۲-۲- متغیرهای تحقیق
- ۵۱.....ابزار جمع‌آوری اطلاعات.....۳-۳-۳- ابزار جمع‌آوری اطلاعات

۵۳	۱-۳-۳-روایی و پایایی پرسشنامه.....
۵۳	۱-۱-۳-۳-پایایی.....
۵۵	۲-۱-۳-۳-روایی.....
۵۵	۴-۳-تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۵۵	۱-۴-۳-فرایند عملیاتی شدن مفاهیم.....
۵۵	۲-۴-۳-آزمون فرضیات.....
۵۶	۱-۲-۴-۳-آزمون پیرسون.....
۵۶	۲-۲-۴-۳-آزمون فریدمن.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات

۵۸	مقدمه.....
۵۸	۱-۴-بررسی پایایی پرسشنامه.....
۵۹	۲-۴-توصیف داده‌ها.....
۶۸	۳-۴-تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۶۸	۱-۳-۴-بررسی فرضیه اول.....
۶۸	۲-۳-۴-بررسی فرضیه دوم.....
۶۹	۳-۳-۴-بررسی فرضیه سوم.....
۷۰	۴-۳-۴-بررسی فرضیه چهارم.....
۷۰	۵-۳-۴-بررسی فرضیه پنجم.....
۷۱	۴-۴-خلاصه فصل.....

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۷۲مقدمه
۷۲۱-۵- خلاصه فرایند تحقیق
۷۳۲-۵- یافته‌های تحقیق
۷۳۱-۲-۵- فرضیه اول
۷۳۲-۲-۵- فرضیه دوم
۷۴۳-۲-۵- فرضیه سوم
۷۴۴-۲-۵- فرضیه چهارم
۷۵۵-۲-۵- فرضیه پنجم
۷۵۳-۵- موانع و محدودیت‌های تحقیق
۷۵۴-۵- پیشنهادات
۷۵۱-۴-۵- پیشنهادهای تحقیق
۷۶۲-۴-۵- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی
۷۶۵-۵- خلاصه فصل

منابع و مأخذ

ضمائم

فهرست اشکال، جداول و نمودارها

فهرست اشکال:

- شکل ۱-۲- توانمندی سازی به منزله ادراک از خود..... 1
- شکل ۲-۲- سطوح مدیریت..... ۲۱
- شکل ۳-۲- رابطه فناوری اطلاعات با سیستم های اطلاعاتی..... ۲۵
- شکل ۴-۲- تنظیم پاداش بر مبنای توانمندی سازی..... ۳۷
- شکل ۵-۲- مدل تحقیق..... ۴۶

فهرست جداول و نمودارها:

- جدول ۱-۳- نحوه تخصیص سوالات پرسشنامه به فرضیات تحقیق..... ۵۳
- جدول ۲-۳- مقدار درصد آلفای کرونباخهریک از فرضیه ها..... ۵۴
- جدول ۱-۴- بررسی پایایی پرسشنامه..... ۵۸
- جدول ۲-۴- توزیع فراوانی جنسیت..... ۶۰
- نمودار ۱-۴- توزیع فراوانی جنسیت..... ۶۰
- جدول ۳-۴- توزیع فراوانی تحصیلات..... ۶۱
- نمودار ۲-۴- توزیع فراوانی تحصیلات..... ۶۱
- جدول ۴-۴- توزیع فراوانی سن..... ۶۲
- نمودار ۳-۴- توزیع فراوانی سن..... ۶۲
- جدول ۵-۴- توزیع فراوانی سابقه خدمت..... ۶۳
- نمودار ۴-۴- توزیع فراوانی سابقه خدمت..... ۶۳
- جدول ۶-۴- مقایسه شاخص های آماری فناوری اطلاعات و توانمندی سازی کارکنان..... ۶۴

- نمودار ۴-۵- مقایسه شاخص‌های آماری فناوری اطلاعات و توانمندسازی کارکنان.....۶۴
- جدول ۴-۷- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان در خرده مقیاس‌های نقش فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان. ۶۵
- نمودار ۴-۶- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان در خرده مقیاس‌های نقش فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان.....۶۶
- جدول ۴-۸- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان نمونه آماری در مقیاس سطوح تاثیر فناوری اطلاعات.....۶۷
- نمودار ۴-۷- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان نمونه آماری در مقیاس سطوح تاثیر فناوری اطلاعات.....۶۷
- جدول ۴-۹- ماتریس همبستگی متقابل متغیرها - فرضیه اول.....۶۸
- جدول ۴-۱۰- ماتریس همبستگی متقابل متغیرها-فرضیه دوم.....۶۹
- جدول ۴-۱۱- ماتریس همبستگی متقابل متغیرها-فرضیه سوم.....۶۹
- جدول ۴-۱۲- ماتریس همبستگی متقابل متغیرها-فرضیه چهارم.....۷۰
- جدول ۴-۱۳- ماتریس همبستگی متقابل متغیرها-فرضیه پنجم.....۷۱

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

اساس توسعه در کسب و کار امروز، هم‌گام بودن با تغییرات اجتماعی، دستاوردهای تکنولوژی پیشرفته می‌باشد که توانمندسازی نیروی انسانی یک حرکت دائمی در جهت هم‌گامی با این تغییرات می‌باشد. توانمندسازی با پرورش کارکنانی با انگیزه و توانا به مدیران این امکان را خواهند داد که در برابر پویایی‌های محیط رقابتی به سرعت و به طور مناسبی عمل نموده و موجبات برتری رقابتی سازمانشان را فراهم آورند. محرک‌های محیطی متعددی وجود دارند که سازمان‌ها را به توانمندسازی کارکنانشان ترغیب کرده‌اند. در این میان از جمله مهم‌ترین این محرک‌ها اثرات فناوری اطلاعات در محیط‌های کاری می‌باشد؛ چرا که رشد سریع فناوری، تمامی مراتب سازمان‌ها را به نوعی تحت تأثیر قرار داده است. تغییرات سریع فناوری باعث تغییر ماهیت کارها شده و رایانه‌ها و روبات‌ها و دستگاه‌های خودکار جایگزین مشاغل روتین شده‌اند. این ابزار تغییرات شدیدی در نوع مهارت‌های مورد نیاز افراد و اعضای سازمان ایجاد کرده‌اند (رابینز، ۱۳۷۴: ۲۳۲). امروزه افزایش بانک‌ها به خصوص بانک‌های غیر دولتی باعث رقابت بیش از پیش در این حوزه خدماتی شده است. تغییرات موجود در محیط کار، سازمان‌ها را مجبور کرده که به منظور بقای خود در دنیای متلاطم امروز توانمندسازی کارکنان را به منزله موضوع اصلی مربوط به عملکردهای رهبری و مدیریت، این امکان را برای سازمان‌ها فراهم ساخته که رقابتی‌تر شوند. از آنجایی که در بانک رفاه، خدمت‌رسانی به مشتریان در اولویت کاری قرار دارد؛ برای دستیابی به این امر نیروی انسانی توانمند مورد نیاز است. هم‌چنین کارکنان بانک بیشتر کارهای خود را با اطلاعاتی که توسط فناوری اطلاعات، که در عصر حاضر از حیاتی‌ترین منابع سازمان می‌باشد و از مهم‌ترین راه‌های توانمندسازی کارکنان است، به دست

آورده و بر اساس آن اطلاعات تصمیم‌گیری می‌نمایند. این امر محقق را بر آن داشت تا به بررسی نقش فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان بانک رفاه بپردازد.

۱-۱- بیان مسأله

اطلاعات یکی از حیاتی‌ترین و مهم‌ترین ابزار قدرت مدیریتی می‌باشد. کسب اطلاعات به ویژه اطلاعاتی که به نظر می‌رسند نقش محوری یا راهبردی در سازمان داشته باشند، می‌تواند برای یافتن یک پایگاه قدرت و نیز برای واجب‌الاطاعه و متنفذ کردن یک شخص در سازمان بکار رود. از طرف دیگر وقتی مدیران افراد خود را با اطلاعات بیشتر تجهیز می‌کنند، آن افراد احساس توانمندی می‌کنند و به احتمال بیشتری با بهره‌وری، کامیابی، و در هماهنگی با خواسته‌های مدیریت کار می‌کنند. مدیر با درگیر کردن دیگران در کسب نتایج مطلوب عملاً پایه قدرت خود را تقویت می‌کنند. با اطلاعات بیشتر افراد تمایل پیدا می‌کنند که خودسامانی، کنترل شخصی و اعتماد بیشتر را تجربه کنند (وتن و کمرون، ۱۳۸۱: ۵۱). فناوری اطلاعات روش کارکرد ما را دگرگون کرده، امور اقتصادی، اجتماعی و حتی نحوه طرز فکر ما را تغییر داده است. تجارت، بانکداری، اوقات فراغت، خدمات، خط تولید، آموزش و غیره در حال حاضر نسبت به ده سال قبل کاملاً متفاوت شده و مردم این تغییر را که فناوری اطلاعات موجب آن است، به تدریج تشخیص می‌دهند (استونر، ۱۳۷۹: ۱۰). توانمندسازی با پرورش کارکنانی با انگیزه و توانا به مدیران این امکان را خواهند داد که در برابر پویایی‌های محیط رقابتی به سرعت و به طور مناسبی عمل نموده و موجبات برتری رقابتی سازمانشان را فراهم آورند. رشد سریع فناوری تمامی جوانب سازمان‌ها را به نوعی تحت تأثیر قرار داده است. تغییرات سریع فناوری باعث تغییر ماهیت کارها شده و رایانه‌ها یا رباطها و دستگاه‌های کاملاً خودکار جایگزین مشاغل روتین شده‌اند. این ابزار تغییرات شدیدی در نوع مهارت‌های مورد نیاز افراد و اعضای سازمان‌ها ایجاد کرده‌اند (رابینز، ۱۳۷۴: ۴۵). بدیهی است برای رویارویی با چنین چالشی کارکنان باید توانمند شوند. یعنی در تمام جهات رشد کنند تا توانایی انجام کارها را داشته باشند (محمدی، ۱۳۸۰: ۳۰). بنابراین فناوری اطلاعات ابزاری جهت جمع‌آوری داده‌ها و پردازش آن‌ها و تبدیل داده‌ها به اطلاعات می‌باشد. لذا کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌ها به سرعت در حال گسترش است و سازمان‌ها جهت رسیدن به اهداف و مقاصد خود نیازمند استفاده از فناوری اطلاعات می‌باشد. از طرف دیگر، کار آنان نیز از منابع مهم سازمان‌ها می‌باشند که بیشتر کارهای خود را با اطلاعاتی که توسط فناوری اطلاعات در عصر حاضر یکی از

حیاتی‌ترین منابع در سازمان است و یکی از مهم‌ترین راه‌های توانمندسازی کارکنان دستیابی آنان به اطلاعات می‌باشد. فناوری اطلاعات یکی از ابزارها و مکانیزم‌هایی است که اطلاعات مورد نیاز کارکنان را جمع‌آوری و طبقه‌بندی و پردازش می‌کند و در اختیار آنان می‌گذارد.

۱-۲- اهمیت پژوهش

نکته جدیدی که در دانش سازمان‌های نوین مطرح است، نقش فناوری اطلاعات در امکان توانمندسازی منسجم و جامع منابع انسانی است. هنگامی که سازمان‌ها قصد توانمندسازی کارکنان را دارند، سیستم‌های اطلاعاتی بسان یک رکن مهم در این زمینه مطرح می‌شوند و امکان دسترسی بیشتر به اطلاعات را برای سطوح پایین سلسله مراتب فراهم می‌آورند. روش‌های گوناگونی برای توانمندسازی افراد وجود دارد که برخی از آنها تنها در سایه فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی امکان‌پذیر است، مانند فراهم کردن اطلاعات مناسب، فراهم کردن منابع لازم و نیز ارتباط با خارج سازمان (Quinn, 2004, 122). فناوری جدید توانسته است شیوه انجام و ماهیت مشاغل را تغییر دهد. فناوری جدید باعث غنی شدن مشاغل شده است، یعنی مشاغل به گونه‌ای طرح‌ریزی می‌شود که مسئولیت و فرصت برای رشد و موفقیت افزایش می‌یابد. از کارکنان توانمند انتظار عملکرد بهتری می‌رود. برای چنین عملکردی آن‌ها نیازمند ابزارهای جدیدی هستند. فناوری اطلاعات می‌تواند ابزارهایی که موجب افزایش خلاقیت، بهره‌وری و کیفیت کاری کارکنان می‌شود، را فراهم کند. این ابزارها می‌تواند شامل برنامه‌های کاربردی ویژه برای افزایش خلاقیت، توانمندی‌های محاسباتی، نرم‌افزار، پایگاه داده و وسایل ذخیره‌سازی برای افزایش بهره‌وری و یا فناوری‌های ارتباطی و شبکه‌ها برای بهبود ارتباطات باشد. از آنجایی که در بانک رفاه، خدمت‌رسانی به مشتریان در اولویت کاری قرار دارد؛ برای دستیابی به این امر نیروی انسانی توانمند مورد نیاز است. هم‌چنین کارکنان بانک بیشتر کارهای خود را با اطلاعاتی که توسط فناوری اطلاعات، که در عصر حاضر از حیاتی‌ترین منابع سازمان می‌باشد و از مهم‌ترین راه‌های توانمندسازی کارکنان است، به‌دست آورده و بر اساس آن اطلاعات تصمیم‌گیری می‌نمایند. این امر محقق را بر آن داشت تا به بررسی نقش فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان بانک رفاه بپردازد.

۱-۳- اهداف طرح (اهداف کلی و جزئی)

در عصر شگفت‌انگیز امروز که عصر انفجار دانش و اطلاعات می‌باشد، نقش اطلاعات در دنیای امروز بسیار پیچیده و شگرف است. لذا کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌ها امری حیاتی و غیرقابل اجتناب می‌باشد. از طرف دیگر

کارکنان یکی از منابع مهم سازمان به شمار می‌آیند. امروزه کارکنان بدون وجود فن‌آوری اطلاعات قادر به انجام کارهای خود نخواهند بود؛ چون این فن‌آوری اطلاعات است که انبوهی از اطلاعات را طبقه‌بندی نموده و در اختیار کارکنان قرار می‌دهد. اگر انبوهی از اطلاعات یک‌دفعه در اختیار کارکنان قرار گیرد، آنان قادر به استفاده از آن نخواهند بود و سر در گم خواهند شد. بنابراین راه نجات از این سردرگمی استفاده از فن‌آوری اطلاعات است. هر چه کارکنان در شغل خود توانمندتر باشند، سازمان، خواسته‌ها و اهداف خود را سریع‌تر محقق خواهد ساخت. در دنیای امروز کارمندی توانا و قوی خواهد بود که دارای اطلاعات به هنگام و کافی باشد تا با استفاده از این اطلاعات بتواند کار خود را به بهترین نحو انجام دهد. کاربرد فن‌آوری اطلاعات در این راستا می‌تواند تأثیرات بسزایی داشته باشد (زرنگی، ۱۳۸۶: ۵-۶). در این پژوهش درصدد هستیم تا تأثیر کاربرد فن‌آوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان بانک رفاه را مورد بررسی قرار دهیم.

۱. بررسی رابطه معنادار میان فناوری اطلاعات و توانمندسازی کارکنان بانک رفاه کارگران
۲. بررسی رابطه معنادار میان فناوری اطلاعات و اطلاعات درباره عملکرد سازمان کارکنان بانک رفاه کارگران
۳. بررسی ارتباط معنادار میان کاربرد فناوری اطلاعات و پاداش مبتنی بر عملکرد سازمان کارکنان بانک رفاه کارگران
۴. بررسی چگونگی ارتباط میان فناوری اطلاعات و قدرت در تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر جهت سازمان کارکنان بانک رفاه کارگران
۵. بررسی رابطه معنادار میان کاربرد فناوری اطلاعات و قدرت در تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر عملکرد سازمان کارکنان بانک رفاه کارگران

۴-۱-۴-سوالات تحقیق و فرضیه کلی

فرضیه تحقیق رابطه مشخصی را بین دو یا چند متغیر بیان می‌کند (سرمد و دیگران، ۱۳۸۸: ۳۶). در این پژوهش رابطه میان فناوری اطلاعات و توانمندسازی کارکنان بررسی می‌شود.

فرضیه اصلی: بین فناوری اطلاعات و توانمندسازی کارکنان بانک رفاه کارگران رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی:

۱. بین فناوری اطلاعات و اطلاعات درباره عملکرد^۱ سازمان کارکنان بانک رفاه کارگران رابطه معنادار وجود دارد.
۲. چه رابطه معناداری میان فناوری اطلاعات و پاداش مبتنی بر عملکرد سازمان^۲ کارکنان بانک رفاه کارگران وجود دارد.
۳. میان فناوری اطلاعات و قدرت در تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر جهت سازمان^۳ کارکنان بانک رفاه کارگران رابطه معناداری وجود دارد.
۴. میان کاربرد فناوری اطلاعات و قدرت در تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر عملکرد سازمان^۴ کارکنان بانک رفاه کارگران رابطه معنادار وجود دارد.

۱-۵- روش تحقیق

در این پژوهش به منظور توصیف و تفسیر تأثیر فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان با توجه به شرایط موجود از روش توصیفی استفاده می‌کنیم. به علاوه تحقیق حاضر از نوع پیمایشی است. روش پیمایشی در علوم اجتماعی فراتر از یک تکنیک خاص در گردآوری اطلاعات می‌باشد. ویژگی بارز این روش عبارت از گردآوری داده‌ها و روش تحلیل آنهاست. در این تحقیق هدف جمع‌آوری داده‌های کمی در مورد تأثیر فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان است. در پیمایش توصیفی محقق سعی دارد رابطه یک متغیر را با متغیرهای دیگر بیابد و در جستجوی اطلاعات دقیق در مورد ویژگی‌های آزمودنی‌ها، گروه‌ها، نمادها، موفقیت‌های خاص و یا فراوانی وقوع بعضی از چیزهاست (بست، ۱۳۶۹: ۶۷).

^۱ . Information about the organization's performance

^۲ . Rewards based on the organization's performance

^۳ . Make decisions that influence organizational direction

^۴ . Make decisions that influence organizational performance

۱-۵-۱-جامعه آماری

جامعه آماری در این پژوهش کارکنان بانک رفاه کارگران سرپرستی جنوب تهران ۳۷۵ نفر از کارکنان این سرپرستی با یک وجه اشتراک به نام کارمند می باشد.

۱-۵-۲-نمونه آماری

نمونه آماری در این تحقیق ۱۹۹ نفر از کارکنان بانک رفاه کارگران (سرپرستی جنوب) می باشد.

۱-۵-۳-قلمرو زمانی تحقیق

قلمرو زمانی تحقیق از فروردین ماه ۱۳۹۰ تا بهمن ماه ۱۳۹۰ می باشد.


۱-۵-۴-قلمرو موضوعی تحقیق

پژوهش حاضر به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان مپردازد.

۱-۵-۵-قلمرو مکانی تحقیق

این تحقیق به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان در بانک رفاه می پردازد.

۱-۶-تعریف واژه‌ها و اصطلاحات

 توانمندسازی: فرایند توسعه است، فرایندی که باعث افزایش توان کارکنان برای حل مشکل ارتقای بینش سیاسی و اجتماعی کارکنان می شود و آنان را قادر می سازد تا عوامل محیطی را شناسایی کنند و تحت کنترل خود در آورند. (کارترایت^۵، ۲۰۰۲: ۶).

^۵.Cartwright

فناوری اطلاعات: فناوری اطلاعات عبارت است از دانش جمع‌آوری، نگهداری، پردازش و انتقال اطلاعات (بهان و هولمز، ۱۳۷۷: ۵).

اطلاعات درباره عملکرد: اطلاعات از عملکرد آگاهی از نتایج عملکرد و آگاهی از رقیب کاری بیان شده است (باون و لاولر، ۱۹۹۲: ۳۵). اطلاعات مجموعه‌ای از داده‌ها هستند که در ذهن دریافت کننده آن‌ها ایجاد معنی می‌کنند. اطلاعات واجد ارزش حال یا گذشته هستند که به استفاده‌کننده آن‌ها معلوماتی اضافه می‌کند که تا به حال نداشته است و جزء دانش مورد نیاز او بوده است. اطلاعات باید به دریافت کننده چیزی را ارائه نماید که تا به حال نمی‌دانست و نمی‌توانست پیش‌بینی نماید. به عبارت دیگر اطلاعات به دانش ما چیزی اضافه می‌کند تا در شرایط مشخصی بتوانیم با کمک آن‌ها تصمیم مقتضی اتخاذ نماییم (سن و جیمز، ۱۹۹۴، ۷۷).

قدرت در تصمیم‌گیری: قدرت در تصمیم‌گیری از طریق خود مدیریتی و دایره‌های کیفی تیم‌ها صورت می‌پذیرد (باون و لاولر، ۱۹۹۲: ۳۶). قدرت، توانمندی فردی برای تحت تأثیر قرار دادن تصمیمات می‌باشد (رابینز، ۱۳۸۸: ۲۱۷).

پاداش: پاداش به عنوان مشارکت در سود و مالکیت سهام در نظر گرفته‌اند (باون و لاولر، ۱۹۹۲: ۳۵).