فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در
مدیریت و حسابداری
سال پنجم، شماره ۵۹، بهار ۱۴۰۰- جلد هشتم، ص ۳۴-۲۰

Journal of New Research Approaches
in Management and Accounting
ISSN:2588-4573
http://www.majournal.ir

بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان بانک قرض الحسنه مهرایران

مجتبی رفیعی [۱]
مهدی شهبازی [۲]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۲۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۳/۰۵

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک قرض الحسنه مهرایران بود. روش پژوهش- توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد و از نظر هدف کاربردی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران بود؛ که ۱۷۰ نفر به صورت آنلاین پاسخ دادند. ابزار اندازه‌گیری شامل پرسشنامه‌های استاندارد بود که روایی صوری آن توسط اساتید تایید گردیده و که ۱۷۰ نفر به صورت آنلاین پاسخ دادند. سپس پایایی آن نیز توسط آلفای کرونباخ محاسبه شد. همچنین از روش آماری توصیفی جهت توصیف داده‌های پژوهش و از آزمون‌های آمار استنباطی جهت تحلیل داده‌ها از PLSاستفاده گردید. سطح معنی داری در این پژوهش (۰/۰۵) در نظر گرفته شد. نتایج نشان داد که فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد. فناوری اطلاعات بر ابعاد عملکرد سازمانی (توانایی کارکنان، وضوح کارکنان، کمک کارکنان، مشوق کارکنان، اعتبار کارکنان و محیط کارکنان) بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد. فناوری اطلاعات بر ارزیابی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران اثر معنادار ندارد. فناوری اطلاعات بر مولفه کمک کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران اثر معنادار ندارد.

واژگان کلیدی

فناوری اطلاعات، عملکرد سازمانی کارکنان، بانک قرض الحسنه مهر ایران

۱. دانشیار دانشگاه پیام نور ساوه. (Mjtb_rf@yahoo.com)

۲. کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه پیام نور ساوه. (Mahdi.shahbazi.u@gmail.com).

۱- مقدمه

امروزه از میان چهار منبع اعمال نفوذ مدیریت؛ یعنی سرمایه، اطلاعات، تجهیزات و نیروی انسانی، نیروی انسانی ارزشمندترین سرمایه‌ی سازمان محسوب می شود. عملکرد سازمانی[1] برجسته از طریق تلاش کارکنان معمولی حاصل نمی شود. یکی از دلایل زمینه ساز موفقیت سازمان های بزرگ، داشتن کارکنانی است که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می نمایند. در سازمان، عملکرد نتیجه ی فعالیت و تلاش فرد در راستای انجام وظایف محوله به منظور دستیابی به اهداف تعیین شده است.

به جرات می توان مدعی شد که در طول تاریخ ظهور فناوری های مختلف هیچ نوع فناوری نتوانسته همانند فناوری اطلاعات، در بین رشته های مختلف علوم ارتباط ایجاد نماید. فناوری اطلاعات به عنوان یک پیوند دهنده، تمامی علوم روز را به کار می گیرد تا بتواند اطلاعات مورد نیاز متخصصین، صنایع، سازمان ها و بالاخره همه مردم در قسمت های مختلف جامعه را در کمترین زمان و بهترین وجه ممکن تامین نماید. به طوری که امروزه فناوری اطلاعات مرزهای کشورهای جهان را در می نوردد و ملت ها را در یک جامعه جهانی گردهم می آورد.

شاید بتوان گفت به کارگیری صحیح فناوری اطلاعات نه تنها آینده زندگی بشر را بهبود خواهد بخشید، بلکه سعی دارد تا خرابی های به بار آمده ناشی از فناوری های گذشته را نیز اصلاح نماید. به عنوان مثال به کارگیری فناوری اطلاعات مشکلات ترافیک، کمبود مکان فیزیکی جهت انجام کار و تحصیل، کمبود زمان، رقابت و حسادت های بی مورد و پنهان کاری در تحصیل علوم، اشتغال و تبادل فرهنگی را مرتفع خواهد نمود. طبعاً در این عرصه جدید، هر فرد و جامعه ای که با شناخت و اشراف بیشتر، اهداف و آرمان روشنتر پا به میدان بگذارد می تواند از این فناوری بهره بیشتری ببرد و در حوزه های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جهان نقش بیشتری داشته باشد. در کل فناوری های اطلاعاتی همراه با فاکتورهای خود تحولات عظیمی در شرکت ها و سازمان های بازرگانی ایجاد کرده است به گونه ای که عملکرد کلی این قبیل شرکت ها کاملاً تحت تاثیر میزان کاربرد فناوری های مورد بحث می باشد. در عصر حاضر، فناوری اطلاعات در سراسر جهان در حال ایجاد انقلابی نوین است که اهمیت آن از انقلاب صنعتی کمتر نیست. تحولات سریع تکنولوژیکی، افزایش خطرات، جهانی شدن و انتظارات خصوصی‌سازی از ویژگیهای محیطی هستند که سازمان‌های تجاری کنونی با آنها مواجهند (شهایی، ۱۳۸۵).

استفاده از فناوری اطلاعات در میان بانک ها نیز در حال گسترش می باشد؛ به عبارت دیگر ارائه خدمات بانکی توسط شبکه صورت می پذیرد و این پدیده شکل های جدیدی از رقابت را میان بانک ها ایجاد نموده است.

1. Organizational performance

- بیان مساله

صنعت فناوری اطلاعات، هزاره سوم پس ازمیلاد را با چنان تحول عظیمی مواجه کرده که می توان از آن به عنوان انقلاب دیجیتالی نام برد. امروزه با توجه به مطرح شدن مسایلی چون سازمان‌های الکترونیکی که مفاهیم الکترونیکی متعددی در همه امور مانند شهر الکترونیکی، دولت الکترونیکی، شهروند الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، سلامت الکترونیکی را ایجاد کرده‌اند، فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش زیادی در پشتیبانی و حمایت عملکردهای جاری سازمان‌های معاصر دارد و چرخه زمانی این عملکردها کوتاه‌تر شده است. ریسک از دست دادن فرصت که تاثیر منفی روی کسب و کار می‌گذارد، افزایش یافته است و با افزایش نرخ تغییر در این شرایط، نقش فناوری اطلاعات عمیق‌تر شده است. فناوری اطلاعات به معنی و مفهوم بسیار ساده یعنی علم استفاده از یک سری ابزار که این ابزار همان پردازش، نگهداری، جمع آوری، ذخیره، توزیع، انتقال، امنیت است که بر روی اطلاعات اعمال می شود. این تعریف برای کسانی که بخواهد با فناوری اطلاعات آشنا شوند؛ تعریفی مناسب و کاملاً ساده و شفاف است.

اطلاعات منشأ دانایی و بصیرت در انسان است و هدف از بکارگیری فناوری اطلاعات، افزایش آگاهی در انسان و نظم در اجراست. سه محور اصلی در فناوری اطلاعات سخت افزار، نرم افزار و فکر افزار (مدیریت دانش) می باشد. به طور کلی با پدید آمدن این رشته، رشته کامپیوتر با تحولی عظیم روبرو شد و این در حالی است که فناوری اطلاعات سرآمد رشته کامپیوتر است و جایگاه کاملاً مستقل برای خود دارد. هم اکنون نیز فناوری اطلاعات با شتابی فزاینده در حال تغییر جهان است و این تغییرات در کلیه عرصه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مشهود است. با این وجود فناوری اطلاعات هنوز در آغاز راه است. وظایف موجود در فناوری اطلاعات را می توان در یک دید کلی به ۸ مورد تقسیم نمود (نگهداری و پردازش، تقسیم وظایف، مدیریت شبکه، مدیریت اطلاعات، توسعه اطلاعات، توسعه کاربردی، توسعه سیستمهای مهندسی فناوری اطلاعات و توسعه تجاری). در این عصر، اراده خدمات مناسب و کیفیت بالا ضروری هستند و پاسخ سریع و منعطف به مشتری به عنوان یک اصل اساسی مورد توجه قرار گرفته است، به همین دلیل اهمیت سرعت و عملکرد افزایش یافتـــه است (کایی[2]،۲۰۱٤).

عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت ها، وظایف و فعالیت های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آنها اطلاق می شود. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی عبارت است از دست یابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آنها و انجام مسئولیت هایی که سازمان به عهده دارد (صفری و همکاران، ۱۳۹۰).

2. kai

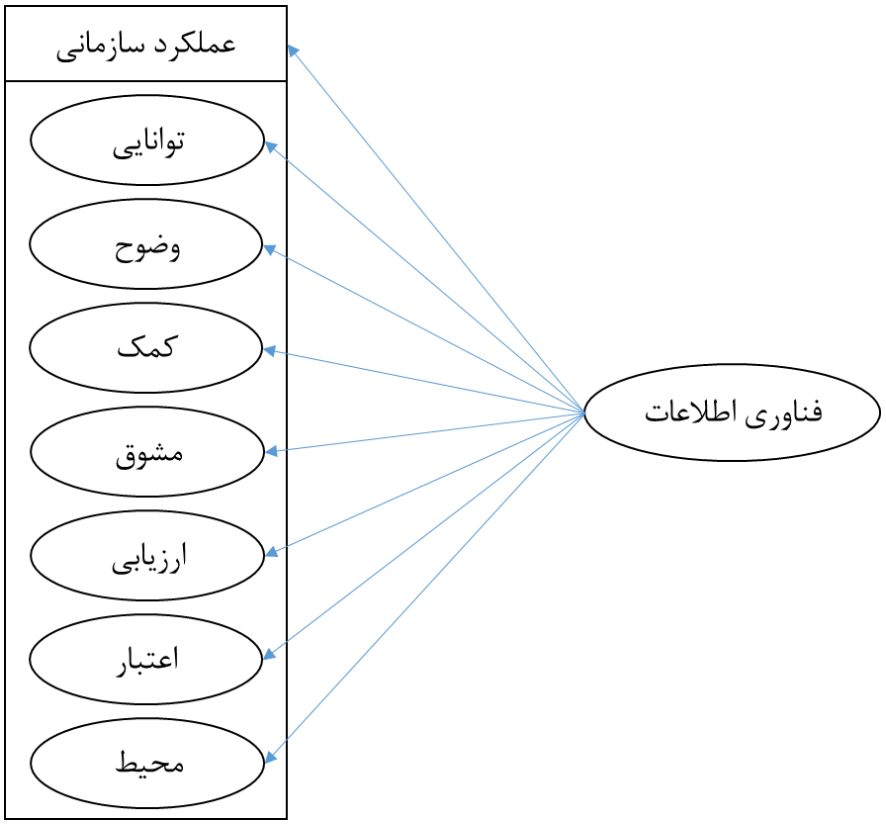
در سنجش عملکرد، دو رویکرد عمده وجود دارد: عینی و ذهنی و هر دو رویکرد دارای محاسن و معایب خاص خود هستند. مقیاس های عینی، بیشتر واقعی هستند؛ اما از نظر قلمرو پوششی، محدود به داده های مالی هستند و دیگر ابعاد سازمانی را تبیین نمی کنند. از سوی دیگر، مقیاس های ذهنی، کمتر واقع گرا هستند؛ اما توصیفی غنی از اثر بخشی سازمان ارایه می کنند. این مقیاس ها اجازه می دهند که دامنه ی وسیعی از سازمان ها در صنایع مختلف مورد مقایسه قرار گیرند (آلن و همکاران[3]، ۲۰۰۸: ۲۰). در فضای رقابتی سازمانها، دست اندرکاران مدیریت همواره در تلاش هستند با ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق ارتقا عملکرد سازمانی به رونق نهاد خود بیفزایند.

بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی[4] ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها و سازمان ها و مؤسسات تلاش جلو برنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش‌روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیر نیست.

با توجه به اهمیت موضوع در این پژوهش در پی پاسخ به این سوال هستیم که **فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر دارد؟**

در قالب هدف کلی پژوهش که به دنبال تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران است بر اساس مطالعات مرتبط مدل مفهومی به صورت شکل (۱) استخراج و مطح می شود.

3. Allen et al
4. Synergy



شکل ۱ – مدل مفهومی پژوهش

فرضیات پژوهش

مطابق آنچه درادبیات پژوهش بیان شد و بر اساس مدل مفهومی ُفرضیه های پ ژوهش مطرح می شود

فرضیه اصلی

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

فرضیات فرعی

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر توانایی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر وضوح کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر کمک کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر مشوق کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر ارزیابی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر اعتبار کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر محیط کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران

روش شناسی تحقیق

تحقیق به دو منظور انجام می شود: نخست بررسی و حل مشکلاتی است که سازمان ها در گیر آن هستند و دوم یافتن نتایج تحقیق در مطالعات آتی و افزودن به مجموعه دانش شری. با توجه به اینکه نتایج یافته های تحقیق برای استفاده کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران به منظور بهبود عملکرد و حل مساءل موجود سازمانی به کار برده می شود لذا تحقیق از حیث هدفُ ار نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر جمع آوری داده ها از نوع پیمایشی و از نظر روش انجام تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی – همبستگی است.

جامعه آماری تحقیق

مجموعه ویژگی هاُ افراد وواحد های که حداقل یک صفت مشترک را داشته باشندُ یک جامعه آماری را مشخص می سازد و معمولا آن را با Nنشان می دهند (خاکیُ ۱۳۹۱). جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران می باشند.

حجم نمونه و روش نمونه گیری

نمونه آماری عبارت است از محموعه ای از نشانه های یک قسمت یک گروه و یا جامعه ای بزرگتر انتخاب می شود به طوری که این مجموعه معرف ویژگی های آن قسمت گروه یا جامعه بزرگتر باشد که معمولا با n نمایش می دهند (خاکیُ ۱۳۹۱). در این پژوهش پرسشنامه در کانال تلگرامی بانک قرض الحسنه مهر ایران که حدود ۱۲۰۰ نفر عضو دارد، قرار داده شد که ۱۷۰ نفر پرسشنامه را پاسخ دادند و این تعداد به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند و مورد بررسی قرار گرفت.

روش گردآوری داده های تحقیق شامل دو بخش است:

۱- مطالعات کتابخانه ای: برای بررسی ادبیات موضوعی تحقیق به طور عمده از اطلاعات مکتوب کتابخانه ها (کتابُ مقالاتُ مجلات تخصصی و مرتبط) استفاده شده است.

۲- تحقیقات میدانی: به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نظر و سنجش متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است که شامل پرسشنامه ۲۸ سوالی آنلاینُ پرسشنامه ۴۲ عملکرد سازمانی سانفورد (۲۰۰۹) استفاده شد.

روایی و پایایی

با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه ها و استفاد آنها توسط پژوهشگران مختلف، به نظر می رسد ابزار گرداوری داده ها از روایی مناسبی برخوردار باشد ولی به منظور اطمینان بیشتر، روایی سازه دو پرسشنامه با استفاد از روش تحلیل عاملی تاییدی اخذ شد که بار عاملی کلیه سوالات پرسشنامه ها بیشتر از ۰,۳ به دست آمده که نشان از مناسب بودن سوالات برای سنجش متغیرها است. همچنین برای تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاد گردید. همان طور که در جدول 1 مشاهده می شود آلفای کرونباخ سوالات پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار می باشند. چون ضریب کرونباخ آنها از ۰,۷ بیشتر است.

جدول ۱- مقادیر ضریب آلفای کرونباخ

مولفه	ضریب آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	*AVE*
فناوری اطلاعات	۰/۸۹۸	۰/۹۲۸	۰/۷۶۵
عملکرد سازمانی	۰/۹۰۲	۰/۹۲۲	۰/۶۳۰

تجزیه و تحلیل داده ها

تحلیل توصیفی داده ها

در این قسمت به منظور تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا در جدول (۲) اطلاعات مربوط به سن، سطح تحصیلات سابقه خدمت نمونه های پژوهش معرفی شد است. سپس در جدول (۳) میانگین مربوط به هر کدام از متغیرها شامل: عملکرد سازمانی و ابعاد من و فناوری اطلاعات نشان داده شده است.

جدول ۲: توصیف نمونه پژوهش

توصیف بر حسب	گزینه	فراوانی	درصد
سن	زیر ۲۵ سال	۳	۱,۸
	۲۶ تا ۳۰ سال	۱۴	۸,۲
	۳۱ تا ۳۵ سال	۱۰۶	۰۶۲.
	بالاتر از ۳۵ سال	۴۷	۷,۴
تحصیلات	کاردانی و دانشجوی کاردانی	۳	۱,۸
	کارشناسی و دانشجوی کارشناسی	۷۳	۴۲,۹
	کارشناسی ارشد و دانشجوی ارشد	۹۲	۵۴,۱
	دکتری	۲	۱,۲
سابقه خدمت	کمتر از ۳ سال	۵	۲,۹
	۳ تا ۵ سال	۱۶	۹,۴
	۵ تا ۷ سال	۵۷	۳۳,۵
	بیش از ۷ سال	۹۲	۵۴,۱

برای تشخیص اینکه کدام یک از مؤلفه های عملکرد سازمانی بیشترین یا کمترین تاثیر را بر روی فناوری اطلاعات بانک قرض الحسنه مهر ایران دارند، باید میانگین هر کدام از مؤلفه ها بدست بیاید که نتایج آن در جدول (۳) آورده شده است.

جدول ۳: میانگین عملکرد سازمانی و ابعاد آن و فناوری اطلاعات

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
۱	عملکرد سازمانی	۱۴۴/۵۹	۲۴/۸۷	۴۸	۲۰۳
۲	توانایی	۱۵/۹۷	۲/۸۵	۴	۲۰
۳	وضوح	۲۶/۷۰	۴/۵۳	۸	۳۵
۴	کمک	۱۶/۲۴	۳/۷۰	۴	۲۴
۵	مشوق	۱۹/۹۷	۴/۷۱	۶	۳۰
۶	ارزیابی	۳۰/۶۰	۶/۸۱	۳	۴۵
۸	اعتبار	۲۰/۵۵	۴/۲۸	۷	۳۰
۹	محیط	۱۴/۵۶	۳/۹۲	۵	۲۴
۱۰	فناوری اطلاعات	۷۰/۷۳	۱۹/۸۵	۱۹	۱۴۰

با توجه به نتایج بدست آمده مولفه ارزیابی (۳۰/۶۰) از نظر کارکنان دارای بیشترین میانگین (امتیاز) و محیط (۱۴/۵۶) دارای کمترین میانگین است.

تحلیل استنباطی دادهها

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا به بررسی نرمال بودن توزیع داده ها با استفاده از آزمون کلوموگروف - اسمیرنوف پرداخته شد. نتایج آزمون مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول (۴) آمده است.

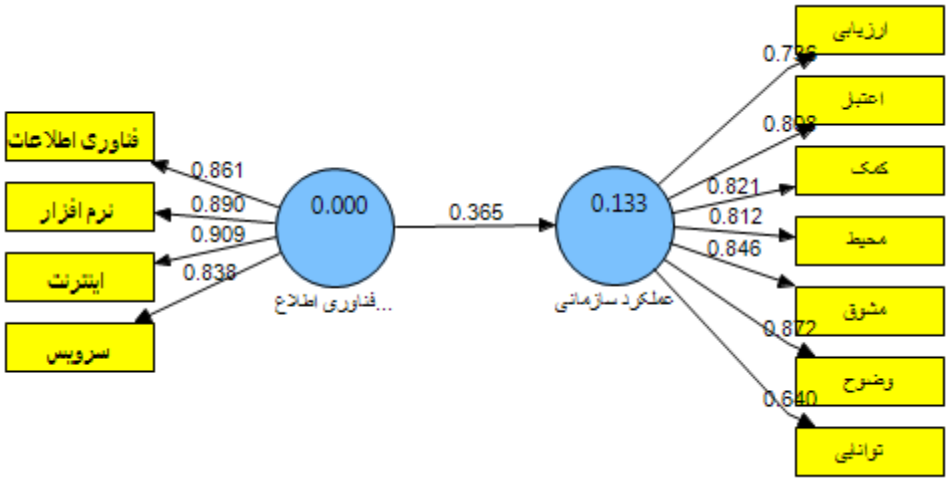
جدول ٤- نتایج حاصل از آزمون کلوموگروف - اسمیرنوف

متغیرها	آماره	معنی داری	نتیجه
فناوری اطلاعات	۰/۷۳۰	۰/۶۶۰	نرمال
عملکرد سازمانی	۰/۴۹۹	۰/۹۶۵	نرمال
توانایی	۱/۳۳۱	۰/۰۵۸	نرمال
وضوح	۱/۴۹۵	۰/۰۲۳	غیرنرمال
کمک	۱/۲۰۳	۰/۱۱۰	نرمال
مشوق	۰/۷۹۲	۰/۵۵۸	نرمال
ارزیابی	۱/۰۲۶	۰/۲۴۳	نرمال
اعتبار	۰/۹۲۴	۰/۳۶۰	نرمال
محیط	۱/۴۰۲	۰/۰۳۹	غیرنرمال

آزمون فرضیه ها

تحلیل عاملی تاییدی راهی برای ساختن پرسشنامه ها برای سنجش و اندازه گیری مفاهیم (متغیرهای پنهان) می باشد. از آنجا که متغیرهای پنهان به خودی خود قابل اندازه گیری نیستند می بایست برای آنها تعریف عملیاتی صورت داد که این تعریف عملیاتی به کمک متغیرهای آشکار صورت می گیرد. در واقع در تحلیل عاملی تاییدی عوامل پنهان در ماورای متغیرها را مورد بررسی قرار می دهیم. با این توضیح که در تحلیل عامل تاییدی، اگر شاخصهای برازندگی مقدار مطلوب را نشان دادند، ساختار مورد تایید قرار می گیرد و اگر شاخص های برازندگی مقدار مطلوب را نشان ندادند، به بررسی خطای واریانس-کواریانس در میان سوالات می پردازیم. بعد از بار عاملی استاندارد شده نشانگرها را مورد بررسی قرار می دهیم. قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده به وسیله بار عاملی استاندارد شده نشان داده می شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. به طور کلی هرچه بارهای عاملی بیشتر باشد بهتر است و بارهای عاملی پایین تر از۰۳٪ مورد تفسیر قرار نمی گیرند. به عنوان یک قاعده عمومی، بارهای عاملی بالای ۷۱٪ عالی ۵۵،٪ تا ۰/۷۰ بسیار خوب، ۰۳٪ تا ۰/۵۵ خوب و پایین تر از ۰۳٪ ضعیف هستند (تاباکنیک و فیدل ۲۰۰۷، به نقل از واحدی، مقدم، قادری پاکدل،۱۳۹۱). توجه به این نکته ضروری است که در تحلیل عاملی تاییدی براساس نرم افزار PLS، باید

تمامی مولفه های پژوهش به یکدیگر متصل شوند ولی جهت تاثیر متغیرها بر یکدیگر مهم نیست و فقط بین آنها باید یک مسیر رسم شود. شکل (۲) مدل مفهومی پژوهش درحالت تخمین ضریب استاندارد سازه ها را نشان می دهد.



شکل ۲- مدل اثر فناوری اطلاعات بر عملرد سازمانی کارکنان در حالت تخمین استاندارد

در فرضیه اصلی بیان شد" فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی کارکنان اثر معنادار دارد. شدت اثر برابر ۰/۳۶۵ با آماره ۵/۰۳۲ برآورد شده است. نتایج شدت اثر در جدول (۵) آمده است.

جدول ۵- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
عملکرد سازمانی ≥ فناوری اطلاعات	۰/۳۶۵	۵/۲۳۰	اثر معنادار دارد

در فرضیه فرعی اول بیان شد" فناوری اطلاعات بر توانایی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر توانایی کارکنان اثر معنادار دارد. شدت اثر برابر ۰/۳۹۱ با آماره ۳/۱۵۳ برآورد شده است. نتایج شدت اثر در جدول (۶) آمده است.

جدول ٦- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات ≥ توانایی کارکنان	۰/۳۹۱	۳/۳۵۱	اثر معنادار دارد

در فرضیه فرعی دوم بیان شد" فناوری اطلاعات بر وضوح کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد ". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر وضوح کارکنان اثر معنادار دارد. شدت اثر برابر ۰/۳۶۳ با آماره ۴/۶۷۴ برآورد شده است.

نتایج شدت اثر در جدول (۷) آمده است.

جدول ۷- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات ≥ وضوح کارکنان	۰/۳۶۳	۴/۶۷۴	اثر معنادار دارد

در فرضیه فرعی سوم بیان شد" فناوری اطلاعات بر کمک کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد ". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر مولفه کمک کارکنان اثر معنادار ندارد. بنابراین این فرضیه پژوهش مورد تایید نیست.

نتایج شدت اثر در جدول (۸) آمده است.

جدول ۸- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات ≥ کمک کارکنان	۰/۲۲۷	۱/۷۰۵	اثر معنادار ندارد

در فرضیه فرعی چهارم بیان شد" فناوری اطلاعات بر مشوق کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد ". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر مشوق کارکنان اثر معنادار دارد. شدت اثر برابر ۰/۳۱۵ با آماره ۳/۷۰۵ برآورد شده است. نتایج شدت اثر در جدول (۹) آمده است.

جدول۹- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات ≥ مشوق کارکنان	۰/۳۱۵	۳/۰۵۷	اثر معنادار دارد

در فرضیه فرعی پنجم بیان شد" فناوری اطلاعات بر ارزیابی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد ". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر ارزیابی کارکنان اثر معنادار ندارد. بنابراین این فرضیه از پژوهش مورد تایید نیست. نتایج شدت اثر در جدول (۱۰) آمده است.

جدول ۱۰- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات ≥ ارزیابی کارکنان	۰/۱۷۹	۰/۸۱۶	اثر معنادار ندارد

در فرضیه فرعی ششم بیان شد" فناوری اطلاعات بر اعتبار کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد ". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر اعتبار کارکنان اثر معنادار دارد. شدت اثر برابر ۰/۳۱۵ با آماره ۲/۸۵۲ برآورد شده است.

نتایج شدت اثر در جدول (۱۱) آمده است.

جدول ۱۱- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات ≥ اعتبار کارکنان	۰/۳۱۵	۲/۸۵۲	اثر معنادار دارد

در فرضیه فرعی هفتم بیان شد" فناوری اطلاعات بر محیط کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر معناداری دارد ". براساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد فناوری اطلاعات بر محیط کارکنان اثر معنادار دارد. شدت اثر برابر ۰/۳۱۱ با آماره ۳/۴۲۷ برآورد شده است.

نتایج شدت اثر در جدول (۱۲) آمده است.

جدول ۱۲- نتایج شدت اثر

مولفه ها	برآورد اثر	آماره معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات ≥ محیط	۰/۳۱۱	۳/۴۲۷	اثر معنادار دارد

بحث و نتیجه گیری

مهمترین مرحله در هر نوع مطالعه و پژوهش، مرحله بحث و نتیجه گیری است. بدیهی است که پژوهش درهر زمینهای که انجام شود دارای هدف و انگیزه خاص است، لیکن آنچه مهم است نتایج و دستاوردهای حاصل از آن است که می تواند کاربرد پیدا کند. بنابراین در این قسمت به تشریح نتایج به دست آمده ازیافتههای تحقیق می پردازیم. پژوهش حاضر با هدف اصلی، بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران صورت گرفته است. نتایج پژوهش حاکی از آن است " فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران " تاثیر دارد. با توجه به اینکه فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری دارد، به مدیریت ارشد بانک قرض الحسنه مهر ایران پیشنهاد می شود که در راستای بهبود عملکرد، به آموزش

کارکنان در زمینهٔ فناوری اطلاعات به روز، اهتمام ورزد. مدیران بانک می توانند با ارتقاء عملکرد سازمانی خود، در پیاده سازی فناوری اطلاعات از موفقیت بیشتری برخوردار باشند. فناوری اطلاعات، موجب بهسازی عملکرد سازمانی و افزایش همکاری های متقابل کارکنان در داخل و خارج سازمان می شود. این یافته ها با نتایج پژوهش های مانال یونیس و همکاران (۲۰۱۸)، زاموتو و همکاران (۲۰۱۷)، وانگ و همکاران (۲۰۱۷)، یزدانی و همکاران (۱۳۹۶)، احتشام راثی و محرابی (۵۹۳۱)، عالم تبریز و عباسی (۵۹۳۱) و کاشانی نژاد و حق شناس کاشانی (۱۳۹۵) مطابقت. دارد همانطور که بیان شد فناوری اطلاعات بر ابعاد (توانایی، وضوح، مشوق، اعتبار و محیط) تاثیر دارد و این نتایج مطابق تحلیل داده هایی که پرسشنامه ها به صورت آنلاین در کانال کارمندان بانک قرض الحسنه مهر ایران قرار داده شد، بدست آمده است و همچنین نتایج تحلیل داده ها نشان داد که فناوری اطلاعات بر (کمک و ارزیابی) کارمندان بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیری ندارد. با توجه به نتایج بدست آمده فناوری اطلاعات بیشترین تاثیر را بر توانایی (۰/۳۹۱) و سپس وضوح (۰/۳۶۳) دارد.

پیشنهادات

مدیران بانک توجه داشته باشند؛ از طریق سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان، نیازمند مجهز شدن به تکنولوژی های نوین از جمله فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشند که متناسب با تولیدات می توان از ابزارهای فناوری اطلاعات همچون رایانه ها، سیستم های خبره، اینترنت، نرم افزارهای پیشرفته و... استفاده نمایند تا بتوانند نسبت به پاسخگویی سریع به تغییرات محیط و بازار از طریق بازاریابی فعال محصولات/خدمات جدید، کاهش زمان اعمال تغییرات در روشها و تجهیزات و ماشین آلات، کاهش هزینه اعمال تغییرات در روش ها، تجهیزات و ماشین آلات، قدرت پاسخگویی و عملکرد بانک خود را افزایش دهند. مدیران بایستی اطلاعات کافی و با کیفیت در ارتباط با مسائل در اختیار داشته تا تصمیم گیری مناسب انجام گرفته و موجب ارتقاء عملکرد سازمانی شوند.

مدیران از استعداد و توانایی های کارکنان با ارائه راهکارهایی در پی جلب اعتماد بیشتر مشتریان نسبت به بانک شوند. مدیران در هنگام نشان دادن ابتکار عمل در انجام امور از طرف کارمندان، از پاداش های معنوی و مادی استفاده کنند.

کارمندان برای انجام کارهایشان برنامه ریزی واولویت بندی داشته باشند، زیرا بدون برنامه ریزی و هدف موفق نخواهند شد. در انجام کارهایشان سلسله مراتب اداری را رعایت کنند. نسبت به انجام دادن کارهای خود علاقه داشته باشند. مدیران انتظارات کاری نسبت به کارمندان را به وضوح به آنها اطلاع بدهند.

مدیران به کارمندان در انجام وظایف پیچیده و متنوع کمک کنند. کارمندان برای انجام وظایف محوله، هماهنگی با سایر افراد و واحدها داشته باشند. کارمندان به همکاران خود در سایر بخش ها و قسمت های زیربط در اجرای وظایف محوله حمایت و پشتیبانی و همکاری لازم را داشته باشند. مدیران به کارمندانشان در هنگام مشکلات فردی کمک کنند. مدیران در انجام کارهای محوله به کارمندان به ترغیب و تشویق آنها بپردازند. مدیران به کارمندان خود با

توجه به نوع کار و مسئولیت ها مزایای خوب بدهند تا آنها هم رفتار خوبی با مشتریان در ارائه خدمات داشته باشند. مدیران خدمات و فعالیت های کارمندان را منصفانه ارزیابی کنند. مدیران به موقع کارمندان را در جریان نتایج مثبت و منفی کارشان قرار بدهند. مدیرانی شرایطی را فراهم کنند که اطلاعات میان کارکنان در آموزش حین خدمت دوطرفه باشد و ایجاد چنین جوی باعث اعتبار بیشتر مدیران می شود. کارمندان رعایت مفاد قانون، در اتخاذ تصمیمات را ملاک عمل خود قرار بدهند و این باعث اعتبار آنها نزد مدیران می شود. مدیران محیط کار مناسب با رعایت جوانب ایمنی و بهداشتی را برای کارمندان فراهم کنند. مدیران برای انجام وظایف محوله به کارمندان تجهیزات و تسهیلات کافی در اختیارشان قرار بدهند. از طریق ارزیابی های مستمر عملکرد سازمان از طریق اجرای پرسشنامه های سنجش عملکرد سازمانی می توان میزان تاثیر فن آوری اطلاعات در بهبود را مورد سنجش قرار داد.

پژوهشگرانی که در رابطه با موضوع پژوهش حاضر قصد انجام پژوهش دارند، پیشنهاد می گردد:

تحقیقات آتی از روشهای کیفی و به ویژه آمیخته این مفاهیم را بررسی نمایند.

متغیرهای میانجی یا تعدیلگر مانند عوامل محیطی، اقتصادی و... نیز بر مدل پژوهش افزوده و نتایج را با پژوهش فعلی مقایسه نمایند.

بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات با عملکرد سازمانی دربانک های دولتی، ادارات، نهادها و شرکت های دیگر استان کردستان انجام بگیرد.

منابع

- شهابی، بهنام (۱۳۸۵)، " بعد انسانی چابکی سازمان"، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۵، صص ۱۲-۲۴.
- خاکی، غلامرضا. (۱۹۳۱). روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی. تهران: فوژان.
- صفری س؛ و آذر، ع.: (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد سازمانی بر اساس شاخص جوایز کیفیت- رویکرد (DEA) دانشور رفتار، شماره ۰۱.
- یاسمی نـژاد، پریسـا. گـل محمـدیان، محسـن. (۱۳۹۰). راهنمـای کـاربردی اس پـس اس اس در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی، تهران: انتشارات نسل فردا. چاپ اول.
- Kai. (۲۰۱٤), study and design of automation systems, university of California. Multinationals and the Productivity Miracle.
- Manal Yunis, Abbas Tarhini, Abdulnasser Kassar (۲۰۱۸). The role of ICT and innovation in enhancing organizational performance: The catalysing effect of corporate entrepreneurship, Journal of Business Research ۸۸. ۳٤٤-۳٥٦
- Wang, M., Sun, Y., Sweetapple, C., ۲۰۱۷. Optimization of storage tank locations in an urban stormwater drainage system using a two-stage approach. J. Environ. Manag. ۲۰٤, ۳۱-۳۸.

Investigating the effect of information technology on the performance of employees of Gharz al-Hasna Mehr Bank in Iran

mojtaba rafiai 1
Mehdy Shahbazi 2

Date of Receipt: 2021/05/15 Date of Issue: 2021/05/26

Abstract

The purpose of this study was to investigate the impact of information technology on the performance of employees of Gharz al-Hasna Mehr Bank in Iran The research method is descriptive correlational and is applied in terms of purpose. The statistical population of the present study included employees of Gharz al-Hasna Mehr Bank of Iran. 170 people responded online. The measurement tool included standard questionnaires, the formal validity of which was confirmed by professors, and which was answered online by 170 bank employees. Its reliability was then calculated by Cronbach's alpha. Descriptive statistical methods were also used to describe the research data and inferential statistics tests were used to analyze the data. A significant level was considered in this study (0.05). The results showed that information technology has a significant effect on the organizational performance of employees of Gharz al-Hasna Mehr Bank in Iran. Information technology has a significant impact on the dimensions of organizational performance (employee ability, employee clarity, employee assistance, employee incentives, employee credibility and employee environment) of Gharz al-Hasna Mehr Bank of Iran. Information technology has no significant effect on the evaluation of employees of Gharz al-Hasna Mehr Bank of Iran. Information technology has no significant effect on the staff assistance component of Gharz al-Hasna Mehr Bank of Iran.

Keywords

Information Technology, Employee Performance, Gharz al-Hasna Mehr Bank of Iran

1. Associate Professor of Payam Noor Saveh University. (Mjtb_rf@yahoo.com)
2. Master of Management in Payam Noor Saveh University. (Mahdi.shahbazi.u@gmail.com).