

تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانک پارسیان شهر

تهران

نرگس قاسمی نژاد^۱

چکیده

تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های صنعتی تقریباً در تمام محافل علمی و نیز در تصمیم گیری برنامه های توسعه کشور مورد توجه قرار گرفته است. این تحقیق کاربردی در رابطه با تأثیر فن آوری اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانکی در بانک پارسیان شهر تهران به اجرا در آمده است. جامعه آماری این تحقیق ۴۳۹ پرسنل از ۴۰ شعبه بانک پارسیان بودند که بر طبق فرمول کوکران ۲۰۵ نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. از ۲۰۵ نمونه آماری، توسط پرسشنامه های اعتبار سنجی شده فن آوری اطلاعات بر اساس مدل نیجیا و توانمند سازی راسل و استیون، نظر سنجی شد. داده های حاصله با استفاده از نرم افزار spss و amos نسخه ۲۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانک پارسیان شهر تهران با ضریب تعیین ۰,۵۵ مورد تایید قرار گرفت. همچنین، نتایج حاکی از تأثیر مثبت تکنولوژی اطلاعات بر ساختار پویا با ضریب تعیین ۰,۳۹ و کنترل تصمیمات با ضریب تعیین ۰,۳۴ در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران بود. این در حالی است که تکنولوژی اطلاعات، تأثیر ضعیفی بر تسهیم اطلاعات با ضریب تعیین ۰,۱۷ در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران داشت.

کلیدواژه ها: توانمندسازی^۲، تکنولوژی اطلاعات^۳، خوشه های بانکی^۴، بانک پارسیان^۵

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رساله جامع علوم انسانی

۱ دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی - شاخص پژوه Narsis_ghassemi@yahoo.com

² Empowerment

³ information technology

⁴ Industrial clusters

⁵ Parsian bank

مقدمه:

رشد و توانمندی خوشه های صنعتی بیش از دو دهه است که رهیافتی برای توسعه کسب و کارهای کوچک معرفی شده و شناخت جنبه های مختلف این رویکرد مورد بحث و توجه پژوهشگران و سیاستگزاران کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، قرار گرفته است. گرایش به خوشه بندی صنعتی در انتهای قرن بیستم نقطه عطف برنامه های توسعه صنعتی و فناوری در بیشتر کشورهای جهان بود. امکان بهره برداری از بازده های ناشی از مقیاس و تجمع و نیز بازده های ناشی از اقدامات جمعی، شرایط بوجود آمدن مزیت رقابتی و موفقیت در رشد اقتصادی و توسعه صادراتی را در فضای بین المللی بوجود آورد.

تاثیر تکنولوژی اطلاعات بر توانمندی خوشه های بانکی امری بسیار مهم و قابل توجه است تحقیقات نشان داده است بین پذیرش فناوری اطلاعات و بهبود عملکرد، کیفیت دانش و آگاهی و توانمندسازی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد (رشادت جو، ۱۳۹۵). از سوی دیگر فن آوری اطلاعات نیز همچون سایر تکنولوژی ها بر عوامل مختلف سازمانی، از جمله ساختار سازمانی موثر است. بنابر این می بایست ساختارهای سازمانی، متناسب با آن تغییر کرده و تطابق یابد (خانلری، ۱۳۸۳). به همین علت محققان ارتباطات تنگاتنگی بین ماموریت سازمان، فرآیندهای کاری، تصمیم گیریها، اطلاعات سازمان و تکنولوژی مورد استفاده در آن پیدا کرده اند (مهسا سمواتی، مریم دارابی، ۱۳۹۴). به طوری که فناوریهای اطلاعات را وسیله ای برای تسهیل کنترل و نظارت سازمان می دانند. (اسماعیل حسن پور قروچی، ۱۳۸۵).

نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، از موضوعات مهم، برای سازمانهایی است که می خواهند از وجود فناوری ها برای مدیریت سرمایه های فکری خود بهره برداری کنند. بسیاری از سازمانها تکنولوژی اطلاعات را به یک شکل خاص یا اشکال مختلف برای مدیریت دانش خود مورد استفاده قرار می دهند. تحقیقات انجام یافته حاکی از رابطه همزیستی قوی بین مدیریت دانش و تکنولوژی اطلاعات است. این رابطه باعث افزایش کارآمدی در هر دو حوزه می شود (قاسم و اکرم آزادی احمدی، ۸۸).

مبانی نظری پژوهش :

فن‌آوری اطلاعات : این واژه اولین بار از سوی لویت وایزلو در سال ۱۹۸۵ به منظور بیان نقش رایانه در پشتیبانی تصمیم‌گیری‌ها و پردازش اطلاعات بیان شد و برداشت‌های مختلفی از آن وجود داشت و همین برداشت‌ها موجب تصاویر متفاوتی از آن در مجامع مختلف گردید(خانی و همکاران، ۱۹۸۹).

فناوری اطلاعات عبارت است از تمام اشکال فناوری که برای پردازش، ذخیره و اتصال اطلاعات به شکل الکترونیک بکار می‌روند. تجهیزات فیزیکی که برای این منظور استفاده میشوند، عبارتند از: رایانه‌ها، تجهیزات ارتباطاتی و شبکه ای (عمید و غمخواری، ۱۳۸۰: ۱۹۱).

بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات^۱ همانند به کارگیری تکنولوژی‌های نوین، تمامی بخش‌های اقتصادی را متاثر می‌نماید. فناوری اطلاعات و ارتباطات نه تنها مانند دیگر اشکال سنتی سرمایه، به عنوان تکنولوژی تولید استفاده می‌شود بلکه از طریق جایگزینی با سایر نهاده‌ها منجر به رشد تولید و افزایش بهره‌وری عوامل تولید می‌شود؛ به گونه‌ای که امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، محرک اصلی اقتصاد جهان شده است و توسعه پایدار بدون تکیه بر کاربردهای آن تقریباً غیرممکن می‌باشد.(جعفری صمیمی و همکاران، ۱۳۸۸: ۲)

بررسی مجموعه تحقیقات نظری و تجربی مربوط به حوزه ارتباط جمعی و فاوا نشان می‌دهد که دو مکتب فکری مهم در این حوزه وجود دارد. نخست مکتبی که رسانه را عامل اصلی دگرگونی‌های اجتماعی می‌داند و از آن به «مکتب تحول بر انگیزی ارتباطات» (معمد نژاد، ۱۳۷۱) یاد می‌کند در خصوص تاثیر فاوا بر تغییرات اجتماعی نیز دو جریان فکری شناخته شده وجود دارد، جبرگرایی فناورانه و جبرگرایی اجتماعی، که به اختصار معرفی و تحلیل می‌شوند. رویکرد جبرگرایی فناورانه، رابطه فناوری و جامعه را رابطه ای علی - معلولی می‌داند. مطابق این دیدگاه، فناوری نقش فعالی در نظام اجتماعی بازی می‌کند و این فناوری است که فعالیت‌های اجتماعی را رهبری و انتخاب‌ها و حدود آنها را مشخص می‌کند. این

¹ Information Communication Technologies

گفتمان بر دو فرضیه اصلی تکیه دارد : نخست اینکه، فرد، فرهنگ، جامعه یا اقتصاد، تحت تأثیر مستقیم فناوری یا رسانه هستند و این فناوری است که باعث ایجاد دگرگونی در آنها می‌شود. معتقدان به این رویکرد تغییرات اجتماعی را محصول ورود فناوری‌های جدید می‌دانند (برتون و پرو^۱، ۲۰۰۲: ۲۵۳). دوم اینکه، همزمان با خلق یک فناوری جدید و ارائه آن به بازار می‌توان پیش‌بینی کرد که مردم چه استفاده‌ای از آن می‌کنند (ودل^۲، ۱۹۹۴: ۲۳-۲۴).

در مقابل مکتب جبرگرایی فناورانه، که عناصر اجتماعی را در ایجاد تغییرات اجتماعی دخیل نمی‌داند، مکتب جبرگرایی اجتماعی، تغییرات اجتماعی را نتیجه روابط قدرت بین فعالان اجتماعی می‌داند و بر این نکته تأکید می‌کند که فناوری‌ها نقشی در به وجود آمدن این تغییرات بازی نمی‌کنند. (برتون و پرو، ۲۰۰۲، ص ۳۱۰).

بررسی مجموعه مباحث نظری و تحقیقات تجربی مربوط به جبرگرایی فناورانه و جبرگرایی اجتماعی نشان می‌دهد، هیچ‌کدام از دو عنصر فرد و فناوری، به تنهایی نمی‌توانند منشأ تغییرات و دگرگونی‌های اجتماعی در جامعه باشند. از این رو، با توجه به اینکه لازمه تحولات اجتماعی، مؤلفه‌های متعددی است که فناوری و محتوای آن و همچنین عناصر و ساختارهای اجتماعی، جزئی از آنها به شمار می‌روند، می‌توان گفت نه فناوری، به طور مستقیم و یک طرفه، باعث دگرگونی‌های اجتماعی می‌شود و نه محتوای فاوا و ساختارهای اجتماعی.

در نظریه کلاسیک حد اعلای عملکرد در سازمان در گرو سطح رسمی‌گرایی و تخصص‌گرایی دانسته شده است (Donaldson, 2001). در دهه اخیر پیدایش فن‌آوری اطلاعات و پیشرفت‌های شگرف آن تأثیر بسیاری بر ساختار سازمانها داشته است (Bergerson & Raymond, 1998). به عنوان مثال، گفته می‌شود فناوری اطلاعات از طریق تسهیل در تهیه اطلاعات و دسترسی به آن موجب تفویض اختیار بیشتر می‌گردد و نهایتاً به پیدایش ساختارهای تخت و عدم تمرکز منجر می‌شود. در طی سالها بسیاری از مکاتب مدیریتی بر تئوری اقتضایی متمرکز بوده‌اند. بر مبنای این نظریه، اثربخشی یک سازمان به میزان

¹Breton

²Proulx

³Vedel

تناسب بین طراحی سازمان و زمینه هایی که سازمان با آن روبرو می شود (Lam,1998,Mmintzberg,1993) متکی است.

ابعاد فناوری اطلاعات در این پژوهش بر اساس ابعاد مدل نیجیا^۱ (۲۰۰۴) مطرح شده است که این ابعاد عبارتند از :

ارتباطات شبکه ای: ارتباطات شبکه ای عبارت است از وجود فناوری اطلاعات جهت تسهیل ارتباطات مشتریان ،ذخیره اطلاعات ،در دسترس بودن اطلاعات ،دیدگاه مثبت و انگیزه بالای کارکنان و مدیران نسبت به استفاده از فناوری ،در دسترس بودن فناوری های مورد استفاده ،علاقه مدیریت نسبت به اجرای فناوری و وجود یک سیستم ارزیابی عملکرد فناوری میباشد.

آموزش نیروی انسانی: عبارت است از در دسترس بودن ،کامل بودن آموزش در زمینه فناوری ،امنیت فناوری سیستم ها و فرآیندها است.آموزش همواره به عنوان وسیله مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات مدیریت مد نظر قرار می گیرد .

امنیت اطلاعات: عبارت از شفافیت استفاده از فناوری اطلاعات ، امنیت انتقال اطلاعات ، کارایی سیستم امنیتی مورد استفاده فناوری و کارایی بالای امنیت اطلاعات میباشد.امنیت اطلاعات یعنی حفاظت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی از فعالیتهای غیر مجاز.

اطمینان به نرم افزارها و سخت افزارها : عبارت است از وجود سخت افزار و نرم افزار مورد نیاز فناوری ، وجود تیم قوی برای پشتیبانی و دسترسی آسان به پشتیبانی میباشد. (نیجیا،۲۰۰۴: ۱۷)

توانمند سازی: توانمند سازی یکی از نوید بخش ترین مفاهیم دنیای کسب و کار بوده است که کمتر به آن توجه شده ولی اکنون به موضوع روز تبدیل گشته است. اما علیرغم بحث های فراوانی درباره فواید توانمند سازی ، بهره برداری از آن اندک و ناچیز است (بلانچاردو همکاران، ترجمه امینی، ۲۰۰۰: ۱۱).

نظریه های توانمندسازی: دیدگاههای موجود در مورد توانمند سازی ، عبارتند از: الف: دیدگاه مکانیکی: این دیدگاه توانمندسازی را به معنی تفویض قدرت و اختیار به کارکنان برای انجام فعالیت و وظایف می داند (Foy,1970) . ب: دیدگاه

¹Nigia

ارگانیک: این دیدگاه، فرایند توانمندسازی را پیچیده و چندبعدی می داند. فرضیه اساسی این دیدگاه این است که توانمندسازی نیروی انسانی، ریشه در نیازهای انگیزشی افراد دارد که در برگیرنده ادراکها و برداشت و تصور کارکنان نسبت به نقش خود در سازمان است. از میان عناصر گوناگون، سه عنصری که زمینه توانمندسازی را در محیط کار به وجود می آورند و در تحقیق حاضر مورد بحث قرار گرفته اند، عبارتند از: داشتن ساختاری پویا برای سازمان، کنترل تصمیمات سازمان و تخصیص و یا تسهیم اطلاعات در سازمان، که هر یک از این عناصر سازمانی باید تغییر کند تا کارکنان توانمندی را تجربه نمایند؛ در غیر این صورت تلاش ها به هدر خواهد رفت.

ارتباط توانمندسازی و فن آوری اطلاعات: نکته جدیدی که در دانش سازمان های نوین مطرح است، نقش فن آوری اطلاعات در امکان توانمندسازی منسجم و جامع منابع انسانی است. راندولت با مطالعه ده موسسه که توانمندسازی کارکنان را تجربه کرده بودند چندعامل مهم در توانمندسازی موفق را برشمرده است. مهمترین عاملی که وی بیان می دارد تسهیم اطلاعات است. هنگامی که سازمانها قصد توانمندسازی کارکنان را دارند سیستم های اطلاعاتی می توانند به عنوان یک رکن مهم در این زمینه مطرح گردند و امکان دسترسی بیشتر به اطلاعات را برای سطوح پایین سلسله مراتب فراهم آورند

ارتباط فناوری و انتقال دانش: اهمیت اینترنت به عنوان ابزاری قدرتمند برای مشارکت دانش، به وسیله جوزف استیگلیتز، اقتصاددان ارشد قبلی بانک جهانی - در اولین کنفرانس شبکه ۱۹۹۹ توسعه که در بن آلمان برگزار شد، مورد تأکید قرار گرفت. دسترس پذیری شبکه جهانی وب در تقویت انتقال و جابجایی مدیریت دانش بسیار مؤثر است. تکنولوژی های الکترونیکی اگر خوب به کار گرفته و اجرا شوند، پایگاه جامعی از دانش را به وجود می آورند که تعاملی و قابل دسترس سریع اند و ارزش فوری برای کاربر دارند. هدف اغلب ابزارهای تکنولوژیک که در حال حاضر وجود دارند، توزیع دانش تجربی است، اما کمک کمتری برای کاربرد دانش ارائه می دهند. ابزارهایی که به ایجاد دانش کمک می کنند، کمتر پیشرفت کرده اند، با این وجود، فضاهای همکاری، فرصتهای امیدوار کننده ای را در طراحی پروژه یا توسعه پایگاه دانش فراهم میکنند. ملاحظاتی که در تأمین فناوری اطلاعات برای برنامه های اشتراک دانش باید مورد توجه قرار گیرند، عبارتند از: پاسخگو بودن به

نیازهای کاربر ، ساختار محتوایی، پیش نیازهای کیفی محتوا ، هماهنگی با سیستم های موجود ، عمومیت پذیری ، سازگاری نرم افزاری و سخت افزاری، کاربرپسند و قابل فهم بودن برای عموم.

ارتباط تکنولوژی اطلاعات با ساختار: یکی از ابعاد توانمندسازی سازمان ساختار سازمانی است. ساختار سازمانی، چارچوبی است که بوسیله آن فعالیت‌های سازمان شامل تقسیم کار ، سازماندهی و هماهنگی مورد بررسی قرار می گیرد . هر سازمان دارای ساختار خاصی بوده و معمولاً این ساختار به گونه‌ای طراحی شده تا کارکنان سازمان در هنگام کار با یکدیگر هماهنگ و قابل کنترل نیز باشند.

موضوع تعیین رابطه بین ساختار سازمانی و تکنولوژی سازمانی به مطالعات وودوارد، چارلز پرو و نظریه پردازان دیگری از نگرش اقتضائی بر می گردد. فن آوری اطلاعات نیز چون سایر تکنولوژی ها بر عوامل مختلف سازمانی و از جمله ساختار سازمانی موثر است و بنابر این می بایست ساختارهای سازمانی، متناسب با آن تغییر کرده و تطابق یابد.

ارتباط تکنولوژی با کنترل و تصمیم گیری: باوجود اینکه امور فن آوری اطلاعات خارج از کنترل می باشد مدیران سعی در کنترل رشد و توسعه بدون برنامه ریزی سیستم های کنند. در این مرحله نظارت بر رشد ، استفاده از رایانه ها و نیز هزینه ها به طور شدیدی اعمال می شود. مدیران ارشد خود را نیازمند بررسی مجدد طرح ها و توسعه طرح جامع فن آوری اطلاعات می بینند. در این مرحله مدیران بیشتر بر فعالیت های مدیریتی تاکید دارند تا فعالیت های عملیاتی. هر یک از سیستم های مستقر شده از جنبه رضایت کاربران و مشارکت آن هادر تحقق اهداف سازمان مورد ارزیابی قرار می گیرد. در پایان این مرحله کاربران به بلوغ دست یافته سعی می نمایند تا از انعطاف پذیری و پاسخ گویی فن آوری اطلاعات در مواجهه با تغییرات استفاده کنند (صرافی زاده، ۱۳۸۰: ۲۴۳).

این موضوع در تحقیقات دانش مدیریت مورد مطالعه قرار گرفته است که : آیا تکنولوژی اطلاعات جدید توانسته است کارها یا وظایف افراد را ساده و غنی سازد؟ تکنولوژی جدید توانسته است شیوه انجام کارها و ماهیت مشاغل را تغییر دهد. تکنولوژی جدید باعث غنی شدن مشاغل شده ، یعنی مشاغل را به گونه ای طرح ریزی می کند که مسئولیت و فرصت برای رشد و موفقیت افزایش می یابد. برای مثال نتیجه تحقیقاتی که به تازگی انجام شده نشان داد که سیستم مکانیزه منسجم سه نتیجه چشمگیر داشته است: ایجاد فرصت بیشتر

برای افرادی که مهارت فطری داشته اند واز توانایی و استعداد بالایی برخوردار بوده اند، نتایج عملیات بیشتر به حساب کارگران گزارده شده است. وانان مسئولیت بیشتری قبول کرده اند و وابستگی و رابطه میان اعضاء بیشتر شده است که در نتیجه ، کار گروهی توسعه یافته و هماهنگی بیشتری در سازمانها بوجود آمده است(دفت، ۱۳۷۷: ۲۳۲). نتیجه تحقیقاتی که بر روی تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی انجام شد نشان داد که کارکنان و اعضای سازمان باید مهارت بیشتری کسب کنند تا بتوانند اطلاعات لازم را استخراج نمایند ، نه اینکه تنها عملیات خود را به صورت رفع تکلیف و کار خسته کننده بپندارند. همچنین نتایج تحقیقات نشان می دهد کارکنانی که از تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی استفاده می کنند حدود ۱۰ تا ۱۵ درصد بیش از آنها یی که از این تکنولوژی استفاده نمی کنند مهارت به دست می آورند . بنابر این نتایج تحقیقاتی که روی تکنولوژی نوین انجام شده امیدوارکننده و بیان کننده این مطلب است که کارکنان غنی تر شده و مجبور شده اند از توانایی مغزی و استعداد های ذاتی بیشتری استفاده کنند. در نتیجه میزان رضایت شغلی شان افزایش یافته است (همان منبع، ۱۳۷۷: ۲۳۵-۲۵۵).

گروهها و افراد در این گونه از سازمانها از اطلاعاتی که در اختیارشان قرار می گیرد واقعا استفاده می کنند و به سبب تجربه ای که تاکنون کسب کرده اند در موقعیتی قرار دارند که می توانند نوع اطلاعاتی را که برای ارتقاء عملکرد لازم دارند تشخیص دهند (بلانچارد، ۱۳۷۹: ۲۳۶).

مفهوم خوشه های صنعتی هم ابتدا در کشور های صنعتی و برای تقویت صنایع کوچک و خانوادگی مورد توجه قرار گرفت. اما در سال های دهه ۹۰ میلادی به عنوان رویکردی موثر در رشد اقتصادی کشورهای در حال توسعه ، پذیرفته شد. حمایت یونیدو به عنوان نهادی بین المللی و پیاده سازی نمونه های موفق خوشه صنعتی در کشور های در حال توسعه باعث سرمایه گذاری و توجه بیشتر به این مفهوم در سایر کشورها گردید. در ایران نیز از چند سال گذشته تلاش هایی برای بهره گیری از این مفهوم در جهت شتاب بخشیدن به رشد و توسعه منطقه ای انجام گرفته است. بکاتینی با بررسی و ارزیابی نواحی صنعتی ایتالیا خوشه صنعتی را اینگونه تعریف کرده است : (خوشه صنعتی مجموعه ای از چند بنگاه پراکنده نیست، بلکه یک سیستم اقتصادی اجتماعیست). برای خوشه صنعتی، مجموعه ای از عناصر اساسی باید مدنظر قرارگیرد که عبارتنداز: ارتباط عمومی تولید در سطح بنگاه،

رقابت در عین همکاری، ماهیت اجتماعی-فرهنگی (محیط اجتماعی)، همکاری نهادهای خصوصی سازمانها و ائتلافهای خودیاری.

توانمندسازی خوشه های صنعتی، استراتژی قابل تاملی است و مدلی است برای سازماندهی صنایع کوچک و متوسط تا ضمن حفظ مزیت های خود مانند تنوع در محصول و انعطاف پذیری، از مزیت های تولید انبوه نیز بهره مند شوند.

موارد متعددی از طرف پژوهشگران پیشین در زمینه تاثیر فن آوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان صورت گرفته است که در زیر به برخی از پژوهش های انجام شده در این زمینه پرداخته شده است.

در تحقیقی تحت عنوان نقش فن آوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان بانک ملی ایران در شهر شیراز که توسط علیرضا فلاحتی

(۱۳۸۹) انجام شد. دیدگاه کارکنان، مدیران و کارشناسان بانک ملی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که فن آوری اطلاعات بر هفت بعد توانمندسازی کارکنان (در مدل رابینز) در بانک ملی ایران موثر است.

راشکی قلعه نو (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی تأثیر فن آوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان پرداخته است. بر اساس این تحقیق مهمترین عوامل موثر بر سطح توانمندسازی سازمان عبارتند از: مشارکت کارکنان، تشویق مراجعین و آموزش کارکنان.

مرشدی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در توانمندسازی زنان روستایی شهرستان مرودشت انجام داده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش زیادی در توانمندسازی زنان روستایی دارد. همچنین نتایج حاصل از اولویت بندی ابزارهای ICT در رابطه با توانمندسازی زنان روستایی نشان می دهد که تلویزیون و کارگاه آموزشی ابزارهای مهم ICT به منظور توانمندسازی زنان روستایی از دیدگاه پاسخگویان بود.

بر پایه یافته های بدست آمده توسط نجفقلی نژاد و صادق زاده (۱۳۹۰)، فناوری اطلاعات بیشترین سهم را در مدیریت دانش داشته است.

پژوهش سبحانی و همکاران (۱۳۹۱) نیز نشان می دهد که بین مولفه های فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در فدراسیونهای ورزشی منتخب رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

با توجه به حضور در عصر اطلاعات، آنچه توجه همه شرکتها و سازمانها را به خود جلب کرده است، سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات و بهره وری حاصل از آن است. از این رو شرکتها میکوشند تا حتی الامکان از فن اوری اطلاعات بهره برداری کنند.

بررسی تحقیقات پیشین بیانگر ضرورت نقش فن اوری اطلاعات در بهبود سازمانها می باشد، لذا هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین تاثیر فناوریهای اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانک پارسیان شهر تهران می باشد. زیرا تاثیر تکنولوژی اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانکی در بلندمدت و بررسی نوسانات و پایداری کارایی و اینکه خوشه های بانکی بر مقیاس بهینه فعالیت می کنند، می تواند از نقطه نظر مدیران بانک ها جهت برنامه ریزی برای آینده و نهادهای نظارتی، موضوع مهمی باشد.

در راستای تحقق این هدف از مدل تکنولوژی اطلاعات مدل نیجیا و توانمند سازی سازمانی راسل و استیون، استفاده شده است. مولفه های توانمند سازی که در این تحقیق موفقیت مورد سنجش قرار گرفتند عبارتند از ساختار سازمانی، تسهیم اطلاعات و کنترل در تصمیم گیری.

با توجه به این عوامل، فرضیات تحقیق به شکل زیر طراحی گردید.

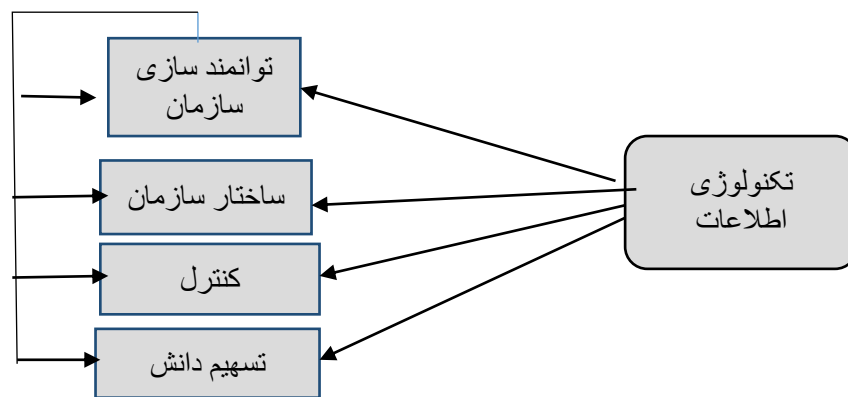
فرضیه اصلی تحقیق:

- تکنولوژی اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.

فرضیات ویژه تحقیق:

- تکنولوژی اطلاعات بر ساختار پویای خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.
- تکنولوژی اطلاعات بر کنترل تصمیمات در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.
- تکنولوژی اطلاعات بر تسهیم اطلاعات در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.

مدل مفهومی تحقیق:



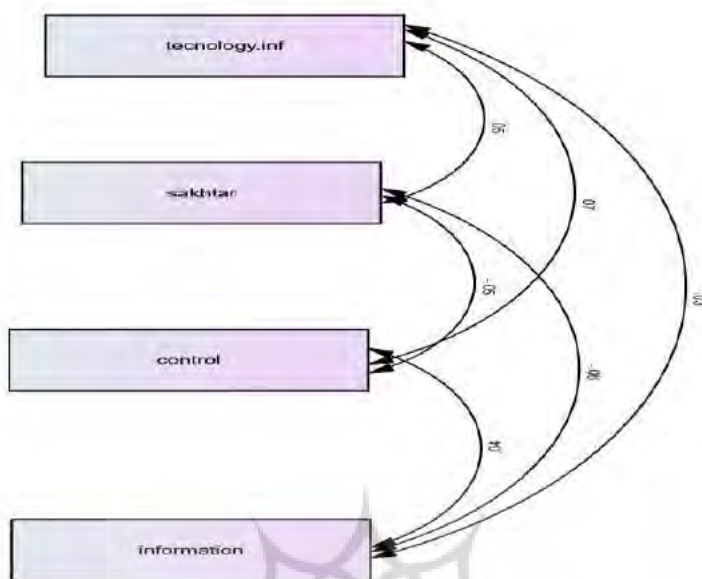
روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر دسته بندی تحقیقات برحسب نحوه گرد آوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی و با توجه به تقسیم بندی تحقیقات از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه ۴۳۱ پرسنل از ۴۰ شعبه بانک پارسیان را تشکیل داده اند که با استفاده از فرمول کوکران ۲۰۴ نفر حجم نمونه مورد نظر را تشکیل دادند که این افراد به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه های استاندارد فن آوری اطلاعات براساس مدل نیجیا و توانمند سازی بر اساس مدل راسل و استیون، می باشد. به منظور تعیین روایی از روش اعتبار محتوایی (CVI) استفاده شده است، که توسط ۱۲ نفر از متخصصین دانشگاه و بانک تأیید گردید. همچنین روایی سازه پرسشنامه توسط نرم افزار آموس مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی پایایی از الفای کرونباخ استفاده شد که توسط نرم افزار SPSS تعیین گردید. بر طبق جدول شماره ۱ الفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بالای ۰,۷ می باشد. که نشان از پایایی بالا و قابل قبول پرسشنامه می باشد.

(جدول شماره ۱)

متغیر	ارتباطات شبکه ای	آموزش اطلاعات	امنیت اطلاعات	اطمینان به نرم افزار و سخت افزار	چارچوب پویای سازمان	کنترل تنظیمات سازمان	تسهیم اطلاعات
الفای کرونباخ	۰,۸۳۹	۰,۹۲۰	۰,۸۵۵	۰,۸۹۶	۰,۹۷۳	۰,۸۰۳	۰,۸۳۷

مدل اندازه گیری تحقیق:



نمودار شماره ۱

جدول شماره ۲

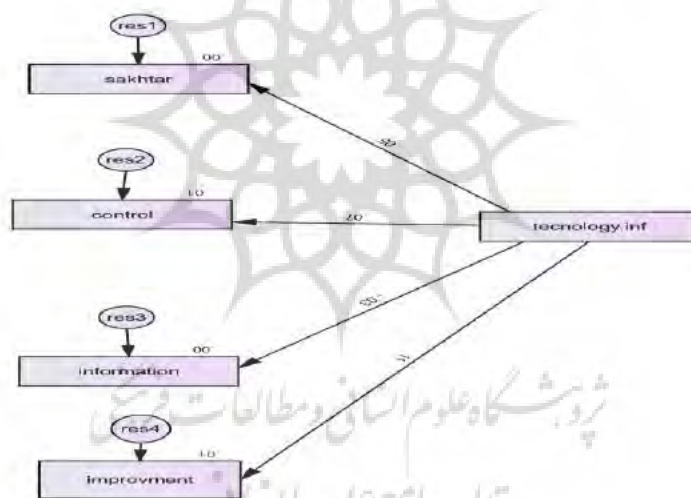
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
tecnology.inf	3.980	.072	55.426	***	
sakhtar	2.431	.090	27.093	***	
control	2.377	.034	69.935	***	
information	2.480	.035	70.792	***	

سوالهای مربوط به متغیرهای "تکنولوژی اطلاعات"، متغیر "چارچوب ساختار پویا"، متغیر "کنترل تصمیمات سازمان" و متغیر "تسهیم اطلاعات" (دارای $P = \text{SIG} < 0.01$ و $t.\text{value} = \text{CR}$ $\text{CR} > 2.58$) میباشد. پس به احتمال ۹۹٪ سوالهای همه متغیرها معنی دار هستند.

جدول شماره ۳: شاخص های برازش قبل و بعد از اصلاح

مقدار اصلاح شده	مقدار بدست آمده	مقدار مجاز	شاخص
۲,۹۰۰	۳,۸۵۸	< 3	Cimin/dF
۰,۰۷۹	۰,۱۰۱	< 0.08	RMSEA
۰,۶۹۳	۰,۷۱۸	>0.5	PNFI
۰,۹۱۹	۰,۸۹۰	>0.8	GFI
۰,۸۷۲	۰,۸۳۹	>0.8	AGFI
۰,۹۳۲	۰,۹۰۳	>0.9	NFI
۰,۹۵۴	۰,۹۲۹	>0.9	IFI
۰,۹۰۸	۰,۸۷۸	>0.9	RFI
۰,۹۳۸	۰,۹۰۶	>0.9	TLI
۰,۹۵۴	۰,۹۲۹	>0.9	CFI

با توجه به نتایج جدول شماره ۳، مدل بعد از اصلاح به برازش مناسب دست یافت.



نمودار شماره ۲: مدل ساختاری تحقیق

جدول شماره ۴

نتیجه	T.value	r^2 = ضریب تعیین	فرضیات
تایید فرضیه	۳,۱۲	۰,۵۵	تکنولوژی اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.
تایید فرضیه	۲,۷۳۳	۰,۳۹	تکنولوژی اطلاعات بر ساختار پویای خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.
تایید فرضیه	۲,۳۴۲	۰,۳۴	تکنولوژی اطلاعات بر کنترل تصمیمات در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.
تایید فرضیه	۱,۹۹	۰,۱۷	تکنولوژی اطلاعات بر تسهیم اطلاعات در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد.

یافته های تحقیق :

با توجه به نتایج حاصل از جداول و نمودارهای فوق ، به یافته های زیر دست یافتیم:

یافته های حاصل از مدل اندازه گیری تحقیق:

یافته اول مدل اندازه گیری تحقیق: تمامی سوالهای مربوط به متغیرهای (تکنولوژی اطلاعات، توانمند سازی، ساختار سازمانی، کنترل و تسهیم و توزیع دانش) معنا دار ($Cr > 1.96$) و دارای بار عاملی بزرگتر از ۰,۵ بودند . و این نتایج حاکی از ارتباط تنگاتنگ سوالها هرمتغیر با خود متغیر دارد. لذا تمامی سوالها شرط ماندن در مدل را دارا بودند.

یافته دوم مدل اندازه گیری تحقیق: تایید روایی سازه مدل اندازه گیری توسط نرم افزار اموس بود که از تایید مدل اندازه گیری و شرط ورود به مدل ساختاری حکایت داشت.

یافته های حاصل از مدل ساختاری:

یافته اول مدل ساختاری تحقیق:

H_0 = بین فناوری اطلاعات و توانمندسازی خوشه های بانک پارسیان در شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

H1 = بین فناوری اطلاعات و توانمندی سازی خوشه های بانک پارسیان در شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

از آنجایی که مقدار $T.value=3.12$ است و این عدد بین $+1,96$ و $-1,96$ قرار ندارد. به احتمال ۹۹ درصد فرض **H0** رد و فرض **H1** تایید می گردد. یعنی فناوری اطلاعات بر توانمند سازی خوشه های بانک پارسیان در شهر تهران تاثیر دارد. هر چند با توجه به مقدار $r^2=0,55$ میزان این تاثیر متوسط رو به بالا ارزیابی می شود. و این نشان دهنده این است که متغیر مستقل فن آوری اطلاعات $0,55$ درصد از رفتار متغیر توانمند سازی خوشه های بانکی پارسیان را پیش بینی کرده است و بدینوسیله فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار می گیرد.

یافته دوم مدل ساختاری تحقیق:

H0 = بین فناوری اطلاعات و ساختار خوشه های بانک پارسیان در شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

H1 = بین فناوری اطلاعات و توانمندی سازی و ساختار خوشه های بانک پارسیان در شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

از آنجایی که مقدار $T.value=2.733$ است و این عدد بین $+1,96$ و $-1,96$ قرار ندارد. به احتمال ۹۹ درصد فرض **H0** رد و فرض **H1** تایید می گردد. یعنی فناوری اطلاعات بر ساختار خوشه های بانک پارسیان در شهر تهران تاثیر دارد.

هر چند با توجه به مقدار

r^2

$=0,39$ میزان این تاثیر متوسط ارزیابی می شود. و این نشان دهنده این است که متغیر مستقل فن آوری اطلاعات $0,39$ درصد از رفتار متغیر ساختار خوشه های بانک پارسیان را پیش بینی کرده است و بدینوسیله این فرضیه نیز مورد تایید قرار می گیرد.

یافته سوم مدل ساختاری تحقیق:

H0 = بین فناوری اطلاعات و کنترل تصمیمات در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

$H1$ = بین فناوری اطلاعات و کنترل تصمیمات درخوشه های بانک پارسیان در شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

از آنجایی که مقدار $T.value=2.342$ است. و این عدد بین $+1,96$ و $-1,96$ قرار ندارد. به احتمال ۹۹ درصد فرض $H0$ رد و فرض $H1$ تایید می گردد. یعنی فناوری اطلاعات بر ساختار خوشه های بانک پارسیان در شهر تهران تاثیر دارد. هر چند با توجه به مقدار $r^2=0,34$ میزان این تاثیر متوسط رو به ضعیف ارزیابی می شود. و این نشان دهنده این است که متغیر مستقل فن آوری اطلاعات $0,34$ درصد از رفتار متغیر کنترل در تصمیمات خوشه های بانکی پارسیان را پیش بینی کرده است و بدینوسیله این فرضیه نیز مورد تایید قرار می گیرد.

یافته چهارم مدل ساختاری تحقیق:

$H0$ = بین فناوری اطلاعات و تسهیم دانش در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

$H1$ = بین فناوری اطلاعات و تسهیم دانش در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

از آنجایی که مقدار $T.value=1.99$ است. و این عدد بین $+1,96$ و $-1,96$ قرار ندارد. به احتمال ۹۵ درصد فرض $H0$ رد و فرض $H1$ تایید می گردد. یعنی فناوری اطلاعات بر تسهیم و توزیع دانش در خوشه های بانک پارسیان شهر تهران تاثیر دارد. هر چند با توجه به مقدار کم $r^2=0.17$ میزان این تاثیر بسیار ضعیف ارزیابی می شود به طوری که قابل اغماض است. و این نشان دهنده این است که متغیر مستقل فن آوری اطلاعات تنها $0,17$ درصد از رفتار متغیر وابسته تسهیم و توزیع دانش درخوشه های بانکی پارسیان را پیش بینی کرده است.

نتایج و پیشنهادات تحقیق:

با توجه به اهمیت نقش تسهیم اطلاعات در سازمان پیشنهاد می شود یک فرهنگ تسهیم دانش در سازمان شکل گیرد. از این طریق می توان با فرهنگ سازی، رفتارهای فردی را به گونه ای تغییر داد که تسهیم دانش پیش از احتکار آن به یک هنجار در سازمان تبدیل

گردد ، یعنی محیطی که در آن افراد، تمایل داشته باشند اطلاعات خود را صرف نظر از اندازه سازمان یا شرکت اشاعه داده و منتشر نمایند هر چند غیر منصفانه است که فرض کنیم نتیجه این تغییرات در مدت زمان کوتاهی در سازمان مشاهده شود، لذا توصیه می شود علاوه بر فرهنگ گروهی ، زمان مورد نیاز جهت اصلاح هنجارها ، ارزشها ، نگرشها و باورهایی که محرک فرهنگ تسهیم دانش در سازمان هستند فراهم شود. در این صورت با تاثیر تکنولوژی اطلاعات بر تسهیم دانش شاهد افزایش عملکرد و بهره وری بالاتری در سازمان خواهیم بود. جهت اجرای این تغییرات لازم است مدیران از یک برنامه زمانی پیروی کنند تا اطمینان حاصل نمایند که تغییرات منجر به ایجاد مشکلات بیشتر برای واحد نخواهد شد.

راهکارها:

به توجه به اهمیت و نیاز به تسهیم دانش در خوشه های بانک پارسیان باید در جستجوی دیگر متغیرهای تاثیرگذار بر متغیر تسهیم دانش باشیم. همچنین می توان با انتخاب دیگر پرسشنامه های تکنولوژی اطلاعات در پی شناسایی مولفه هایی باشیم که بتوانند در برآورده کردن این نیاز تاثیرگذار باشند.

ساختار سازمانی پویا و اثربخش سبب توانمند سازی خوشه های بانکی می شود. لذا جهت تقویت ساختاری پویا و توانمند، بایستی در تحقیقات آتی در جستجوی عواملی باشیم که بر ساختار سازمانی تاثیر مطلوبی داشته باشند تا بدین وسیله مزیت رقابتی را در خوشه های بانکی بهبود بخشیم که در نهایت سبب افزایش عملکرد و بهره وری سازمان خواهند شد.

منابع

- بلانچارد ، کنت ، هرسی ، پال، مدیریت رفتار سازمانی ، ترجمه علاقه بند ، تهران ، امیر کبیر ، ۲۰۰۰ ص ۱۱
- جعفری صمیمی ، اقتصاد بخش عمومی ، سمت، ۱۳۸۸: ۲
- دفت، ریچاردال، مبانی تئوری و طراحی سازمان، ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسائیان، انتشار دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران ۱۳۷۸
- صراف زاده، اصغر، فناوری اطلاعات در سازمان (مفاهیم و کاربردها) انتشارات میر، تهران، بهار ۸۳.

-فلاحی،علیرضا، (۱۳۸۹) ، نقش فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان بانک ملی ایران شهر شیراز، اولین کنفرانس مدیریت و نوآوری ، شیراز.
-عمید، امین، غمخواری معصومه، بررسی تاثیر فن آوری اطلاعات بر توسعه صادرات صنایع کوچک و متوسط در ایران، پایگاه علمی جهاد دانشگاهی، ۱۳۸۸، شماره ۳۲، ض ۶۶
- وتن و کمرون توانمند سازی و تفویض اختیار، ترجمه بدرالدین اورعی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ اول، ۱۳۷۸

-Blanchard.K H & Carlor .JP and Randolph. A(۲۰۰۲) Empowerment Take More Than one Minute .Barrett-Kohler. Sanfrancisco .
Breton, P. & Proulx, S. (2002). L'explosion de la Communication. Paris: La Découvert - - Bergeron, F, Raymond, L. & Rivard, S. (2001) Fit in strategic information technology management research: an empirical comparison of perspectives. Omega, 29, 113-219.
-Dnaldson, L. (2001) The contingency theory of organisations, Sage Publication.
- Denning , Steve. 2008. Technology for knowledge management. Online available in:
http://www.stevedenning.com/technology_knowledge_management.html
-Foy, Nancy)1997(, Empowerhng People at Work , Cambridg: Gower.
-Robbins T.L Crinom. D.Fredendal L.D (۲00۲ An Integrative model of the Empowerment process .Human Resource Management Review.vol .1
-Vedel, T. (1994). Sociologie des innovations technologiques et usagers: Introduction à une sociopolitique des usages in les actes de: Médias et Nouvelles Technologies. Pour une sociopolitique des usages, Sous la direction de VITALIS, André. Rennes: Editions Apogée, P. 13-34.
-Spreitzer . G.M (1۹۹۷). When organizationdare: the dynamics of individual empowerment in the work place . ph.D.dissertation university of michigan .
-Ninja.2004 ,Microsoft is aserver.