

بررسی رابطه بین توانمندسازی کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی

مرتضی موسی‌خانی^۱، حسن رنگریز^۲، محمدمین نایبی^{۳*}، مهدی حسن‌خانی^۱

^۱ دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ایران

^۲ دانشگاه علوم اقتصادی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، تهران، ایران

^۳ دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: دی ۱۳۸۹. تاریخ داوری: دی ۱۳۸۹. تاریخ پذیرش: مرداد ۱۳۹۰

چکیده

یکی از مسائلی که در دو دهه اخیر بیشتر از گذشته مورد توجه مدیران بوده و در کتب مدیریت مورد بررسی قرار گرفته، توانمندسازی کارکنان است و یکی از فناوری‌هایی که در هزاره سوم در صنعت بانکداری شاهد آن هستیم، گسترش روزافزون بانکداری الکترونیکی است. این مقاله به بررسی رابطه بین این دو چالش اساسی در بانک ملت پرداخته است. بدین منظور از مدل توانمندسازی روانشناختی اسپیریتر استفاده شده است. در این مطالعه میدانی تعداد ۱۳۴ پرسشنامه بین کارکنان و ۱۵۰ پرسشنامه بین مشتریان کلیدی بانک ملت استان زنجان توزیع گردیده و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با توجه به اینکه تحقیق از نوع همبستگی بود، در تحلیل آماری از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج تحقیق نشان‌گر آن است که بین توانمندسازی کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معناداری وجود دارد. **واژه‌های کلیدی:** توانمندسازی کارکنان، توانمندسازی روانشناختی، بانکداری الکترونیکی و حساب‌های الکترونیکی.

۱- مقدمه

توانمندسازی مفهوم تازه‌ای نیست؛ این مفهوم به صورت‌های مختلف در مطالعات متعدد آمده است. در منابع علمی در دهه ۵۰، تأکید بر داشتن رفتار دوستانه در قبال کارکنان بود و در دهه ۶۰ نظریه‌های انگیزشی مبتنی بر نیازها مطرح شد و در دهه ۷۰ به طرف کمک‌گرفتن از کارکنان رفتند و در دهه ۸۰ تشکیل گروه مطرح شد. در دهه ۹۰ مفهوم توانمندسازی به طور جدی وارد حوزه مدیریت گردید [۲۳]. در ایران نیز در برنامه‌های توسعه دولت، توانمندسازی با عناوین مختلفی مانند آموزش و بهسازی نیروی انسانی و اصلاح فرآیندها با تأکید بر توسعه فناوری و ارتقاء کرامت مردم در نظام اداری مطرح شد [۱]. با رشد سریع تکنولوژی اطلاعات در ارتباطات، روش‌های سنتی بانکداری زیر سؤال رفته و ضرورت بازبینی و طرح‌ریزی مجدد فرآیندهای کاری در صنعت بانکداری بیش از پیش احساس می‌شود [۱۷]. در دهه ۱۹۶۰ خودکارسازی برخی عملیات خودکار، تلفن بانک، استفاده از کامپیوترهای شخصی و شبکه‌های تلویزیونی از جمله روش‌های مورد استفاده بانک‌ها بودند. در اواخر دهه ۱۹۷۰ دستگاه‌های خودپرداز رواج بیشتری پیدا کردند و دیگر به صورت یک خدمت عمومی درآمدند. در دهه هشتاد همچنین مفاهیم جدیدی مانند پول الکترونیکی، انتقال الکترونیکی

و جوه ظهور پیدا کرد و باعث رواج بانکداری آنلاین گردید [۱۲]. در سال ۱۹۹۴ اینترنت به عنوان یک سیستم الکترونیکی برای ارائه خدمات و محصولات مورد استفاده بانک‌ها قرار گرفت و باعث شد که بانک‌ها دارای سایت‌های مجهز در وب سایت‌های اینترنتی شوند [۲۱]. یکی از رموز موفقیت سازمان‌ها، داشتن منابع انسانی کارآمد می‌باشد و در عصر حاضر که شاهد رقابت‌های شدید بین سازمان‌ها هستیم، نیاز به این نوع منبع بیشتر از گذشته است. در دو دهه اخیر تواناسازی کارکنان یکی از مهمترین دل‌مشغولی‌های مدیران سازمان‌ها شده است [۴]. توانمندسازی با مفهوم سنتی سازمان فاصله‌ای بسیار دارد و کارکنان سازمان باید ویژگی‌هایی چون مشتری‌مداری و انعطاف‌پذیری بالا، شفافیت در کار و بهبود مستمر داشته باشند و سازمان‌ها باید مهمترین منبع و ابزار رقابتی خود یعنی همان نیروی انسانی را توانمند سازند [۱]. همچنین سازمان‌ها برای پیشی گرفتن از رقبا به سمت استفاده از جدیدترین فناوری‌ها تمایل دارند؛ از طرفی رشد و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات انقلابی در ابعاد مختلف زندگی انسان‌ها و عملکرد سازمان‌ها ایجاد کرده است. ظهور پدیده‌هایی مانند کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و بانکداری الکترونیکی یکی از نتایج عمده گسترش این فناوری در عرصه اقتصادی است [۱۳]. برای تحقق هر چه بهتر بانکداری الکترونیکی نیاز به زیرساخت‌هایی است که

* m.a.nayebi@qiau.ac.ir

۲-۴-۵- تلفن همراه

بانکداری موبایل با استفاده از WIG^۵ از طریق دو کانال SMS یا اشتراک دیتا (GSM^۶) و یا GPRS^۷ با استفاده از پروتکل WAP^۸ فراهم می‌شود. یعنی این روش‌ها بستری را برای ارتباط کاربران با بانک با استفاده از SMS^۹ و WAP فراهم می‌سازد. WIG دسترسی ترمینال WAP و SAT^{۱۰} را به کاربر تحت WML^{۱۱} که قابل اجرا بر روی موبایل است را فراهم می‌کند و در کسب و کارهای کوچک (یعنی با حجم مبادلات کوچک) کاربرد بیشتری دارد. روش SMS بانک، در این سرویس می‌تواند بصورت یک طرفه یا دو طرفه باشد خدمات ارائه شده توسط بانکداری موبایل نسل آینده بانکداری الکترونیکی می‌باشد [۲۱].

۲-۴-۶- تلفن بانک

بانکداری تلفنی عبارت است از انجام یک معامله تجاری خرده بین بانک و مشتریان از طریق خط تلفن [۶].

۳- روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است زیرا ارتباط بین دو چالش اساسی از چالش‌های ده‌گانه بانک ملت را بررسی می‌کند و از روش توصیفی همبستگی و مقطعی از شاخه میدانی استفاده نموده است و از آمار توصیفی و استنباطی استفاده می‌کند. در این تحقیق برای اندازه‌گیری توانمندسازی کارکنان از پرسشنامه استاندارد اسپریتزر که در پژوهش‌های دیگر نیز استفاده شده و روایی آن اندازه‌گیری شده استفاده گردید و برای سنجش تحقق بانکداری الکترونیکی از پرسشنامه بانکداری الکترونیکی استفاده شده که در دانشکده فناوری اطلاعات دانشگاه آزاد تهران جنوب استفاده شده و با توجه به نظر اساتید محترم دانشگاهی و همچنین خبرگان بانک ملت استان زنجان تعدادی از سئوالات حذف و ویرایش گردید و پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه محاسبه شد. برای پرسشنامه توانمندسازی برابر ۰/۷۷۰ و برای بانکداری الکترونیک ۰/۷۰۲ محاسبه شد و چون هر دو جواب بیشتر از ۰/۷۰ است، می‌توان نتیجه گرفت سئوالات از پایایی خوبی برخوردار است. مدل مفهومی این تحقیق در شکل ۱ آمده است. این مدل از مدل مفهومی توانمندسازی کارکنان اسپریتزر اخذ شده است و رابطه آن با بانکداری الکترونیکی در نظر گرفته شده است. بانکداری الکترونیکی به علت گستردگی و داشتن ابعاد بسیار زیاد در قالب ارائه خدمات به مشتریان بانکی در نظر گرفته شد. این تحقیق از یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی به شرح زیر تشکیل یافته است.

یکی از مهمترین دغدغه‌های بانکداری در هزاره سوم فراهم سازی بستری مناسب برای مشتریان در راستای دریافت خدمات فارغ از موقعیت مکانی و زمانی مشتری می‌باشد [۳]. از طرفی رشد و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات انقلابی در ابعاد مختلف زندگی انسان‌ها و عملکرد سازمان‌ها ایجاد کرده است. ظهور پدیده‌هایی مانند کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و بانکداری الکترونیکی یکی از نتایج عمده گسترش فناوری در عرصه اقتصادی است [۱۳].

۲-۴-۱- ابزارهای بانکداری الکترونیکی

اولین مسأله‌ای که در رابطه با دستیابی به بانکداری الکترونیکی مطرح می‌باشد، داشتن حساب الکترونیکی در یکی از شعب بانک می‌باشد؛ یعنی فرد زمانی می‌تواند از خدمات بانکداری الکترونیکی استفاده نماید که دارای یکی از انواع حساب‌های الکترونیکی باشد و برای هر حساب به جز سپرده سرمایه‌گذاری بلندمدت و کوتاه‌مدت ویژه، یک کارت الکترونیکی داشته باشد و یا کلیه حساب‌های خود را به یک کارت متصل نماید؛ مثل حساب جاری الکترونیکی، حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز الکترونیکی، حساب سپرده کوتاه‌مدت الکترونیکی، حساب‌های سپرده‌گذاری بلندمدت و کوتاه‌مدت ویژه الکترونیکی [۱۷]. ابزارهایی که جهت دریافت خدمات الکترونیکی بکار می‌روند و در کشور ما نیز رایج هستند عبارتند از:

۲-۴-۱-۱- کارت‌های عضو شتاب

کارت‌های بانکی عضو شتاب در حالت کلی به سه دسته تقسیم می‌شوند [۹].

- کارت‌های بدهی
- کارت‌های اعتباری
- کارت‌های هزینه: این نوع کارت‌ها به دارنده آن امکان خرید کالا و خدمات بدون نیاز به حمل حجم عظیمی از پول را می‌دهند.

۲-۴-۲- دستگاه‌های خودپرداز (ATM)

توسط بانک‌ها جهت تسهیل کار مشتریان در مکان‌های خاصی نصب می‌شود که بصورت ۲۴ ساعته در خدمت مشتریان می‌باشند.

۲-۴-۳- نقطه پایانه فروش (POS)

دستگاه‌هایی که از طریق ارتباط تلفنی یا شبکه‌ای به سیستم بانکی، انتقال اتوماتیک مبلغ خریداری شده را از حساب مشتری (دارنده کارت) بحساب فروشنده (پذیرنده کارت) فراهم می‌کنند [۶].

۲-۴-۴- بانکداری اینترنتی

بانکداری اینترنتی، استفاده از خدمات بانکی از طریق خطوط آنلاین مخابراتی و مودم و یک دستگاه رایانه شخصی می‌باشد که توسط آن می‌توان به شبکه جهانی اینترنت دسترسی پیدا کرد [۱۸].

5- Wireless Internet Gateway (WIG)

6- Global System for Mobile (GSM)

7- General Packet Radio Service (GPRS)

8- Wireless Application Protocol (WAP)

9- Short Message Service (SMS)

10- Sim Application Toolkit (SAT)

11- Wireless Markup Language (WML)

۱ آمده است.

جدول (۱): نتایج تحلیل داده‌ها در مورد فرضیه اول

تحقق بانکداری الکترونیکی	احساس معناداری		
۰/۳۳۲	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	احساس معناداری تحقق بانکداری الکترونیکی
۰/۱۲۲	-	سطح معنی‌داری	
-	۱۱۲	تعداد	
۱/۰۰۰	۰/۳۳۲	ضریب همبستگی	
-	۰/۱۲۲	سطح معنی‌داری	
۱۱۹	-	تعداد	

فرضیه اول تحقیق رابطه میان توانمندسازی کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف از طرح این فرضیه این بود که توانمندسازی کارکنان در سازمان تا چه اندازه تحقق بانکداری الکترونیکی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نتایج به دست آمده و همچنین ضریب رگرسیون بدست آمده ۰/۷۵۸ رابطه معنی‌دار و مثبت قوی بین دو متغیر را تأیید می‌کند. در واقع توانمندسازی کارکنان از طریق فرآیندهای واسطه نظیر تمایل به خدمت، ارائه محصولات و خدمات نوآورانه باعث افزایش ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی می‌شود. جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی‌داری برابر ۰/۱۲۲ است که بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد و لذا در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ فرض صفر رد نمی‌شود. در نتیجه بین تحقق بانکداری الکترونیکی و احساس معناداری در کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

۴-۲- فرضیه دوم

میان احساس مؤثر بودن (پذیرفتن نتایج شخصی) و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در مورد این فرضیه فرض‌های آماری به قرار ذیل است:

H_0	بین احساس مؤثر بودن و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.
H_1	بین احساس مؤثر بودن و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار در مورد فرضیه دوم در جدول ۲ آمده است.

فرضیه دوم تحقیق رابطه میان احساس معنی‌دار بودن و تحقق بانکداری الکترونیکی را مورد بررسی قرار می‌دهد. مقدار ضریب رگرسیونی ۰/۳۳۲، نشان‌دهنده همبستگی مستقیم بین دو متغیر است، اما از آنجا که سطح معنی‌داری برای آزمون فرض صفر ۰/۱۲۲ می‌باشد و بزرگتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه میان احساس معنی‌دار بودن و تحقق بانکداری الکترونیکی را نمی‌توان رد نمود. جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی‌داری ۰/۰۴۰ است که کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد و لذا در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ رد می‌شود. با توجه به اینکه H_0 رد می‌شود لذا نتیجه می‌گیریم که بین احساس مؤثر بودن و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه اصلی: بین توانمندسازی کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی در بانک ملت استان زنجان رابطه وجود دارد.

فرضیات فرعی:

۱- بین ارزشمندی بودن (معناداری) کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی مناسب به مشتریان رابطه وجود دارد.

۲- بین احساس مؤثر بودن (پذیرفتن نتایج شخصی) کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی مناسب به مشتریان رابطه وجود دارد.

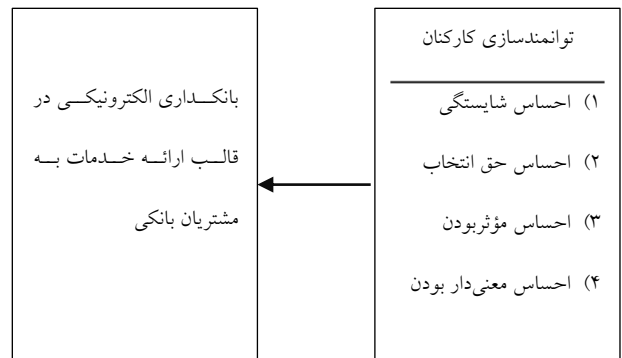
۳- بین احساس شایستگی (خود اثر بخشی) و تحقق بانکداری الکترونیکی مناسب به مشتریان رابطه وجود دارد.

۴- بین خودسامانی (حق انتخاب) کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی مناسب به مشتریان رابطه وجود دارد.

برای بررسی اطلاعات پرسشنامه‌ها از آزمون ناپارامتریک و با استفاده از نرم افزار SPSS و روش همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. در مجموع از ۱۵۰ پرسشنامه توزیع شده در بین مشتریان، ۱۱۹ پرسشنامه و از ۱۳۴ پرسشنامه توزیع شده در بین کارکنان، ۱۱۲ پرسشنامه به محقق بازگردانده شد. به عبارت دیگر نرخ برگشت پرسشنامه‌ها به ترتیب برای مشتریان ۷۹٪ و برای کارکنان ۸۴٪ بوده است.

متغیر وابسته

متغیر مستقل



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

۴-۲- تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش به بررسی هر یک از فرضیه‌های تحقیق با توجه به داده‌های گردآوری شده می‌پردازیم.

۴-۱- فرضیه اول

میان احساس معناداری و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در مورد این فرضیه فرض‌های آماری به قرار ذیل است:

H_0	بین احساس معناداری و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.
H_1	بین احساس معناداری و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار در مورد فرضیه اول در جدول

وجود دارد. فرض های آماری فرضیه مذکور به قرار ذیل است:

H ₀	بین احساس حق انتخاب و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود ندارد.
H ₁	بین احساس حق انتخاب و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود دارد.

نتیجه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار در مورد فرضیه چهارم در جدول ۴ آمده است.

جدول (۴): نتایج تحلیل داده‌ها در مورد فرضیه چهارم

تحقق بانکداری الکترونیکی	حق انتخاب		
۰/۴۹۳	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	حق انتخاب
۰/۰۱۷		سطح معنی داری	
-	۱۱۲	تعداد	
۱/۰۰۰	۰/۴۹۳	ضریب همبستگی	تحقق بانکداری الکترونیکی
-	۰/۰۱۷	سطح معنی داری	
۱۱۹	-	تعداد	

فرضیه چهارم تحقیق رابطه میان احساس حق انتخاب و تحقق بانکداری الکترونیکی را مورد بررسی قرار می‌دهد. مقدار ضریب رگرسیونی ۰/۴۹۳، نشان‌دهنده همبستگی مستقیم و قوی بین دو متغیر است. از آنجا که سطح معنی داری برای آزمون فرض صفر ۰/۰۱۷ می‌باشد و کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه میان احساس حق انتخاب و تحقق بانکداری الکترونیکی رد می‌شود.

جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی داری برابر ۰/۰۱۷ است که کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد. و لذا در سطح معنی داری ۰/۰۵ رد می‌شود. با توجه به اینکه H₀ رد می‌شود، لذا نتیجه می‌گیریم که بین احساس حق انتخاب و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود دارد.

۴-۵- فرضیه پنجم

میان احساس توانمندسازی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به فرضیه مورد نظر فرض‌های آماری بصورت ذیل است:

H ₀	بین احساس توانمندسازی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود ندارد.
H ₁	بین احساس توانمندسازی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود دارد.

نتیجه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار در مورد فرضیه پنجم در جدول ۵ آمده است.

فرضیه پنجم تحقیق رابطه میان توانمندسازی کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی را مورد بررسی قرار می‌دهد. مقدار ضریب رگرسیونی ۰/۳۸۱، نشان‌دهنده همبستگی مستقیم بین دو متغیر است. از آنجا که سطح معنی داری برای آزمون فرض صفر ۰/۰۷۳ می‌باشد و بزرگتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه میان توانمندسازی کارکنان و

جدول (۲): نتایج تحلیل داده‌ها در مورد فرضیه دوم

تحقق بانکداری الکترونیکی	احساس مؤثر بودن		
۰/۴۳۱*	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	احساس مؤثر بودن
۰/۰۴۰	-	سطح معنی داری	
-	۱۱۲	تعداد	
۱/۰۰۰	۰/۴۳۱	ضریب همبستگی	تحقق بانکداری الکترونیکی
-	۰/۰۴۰	سطح معنی داری	
۱۱۹	-	تعداد	

۴-۳- فرضیه سوم

میان احساس شایستگی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود دارد. فرض‌های آماری فرضیه مذکور به قرار ذیل است:

H ₀	بین احساس شایستگی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود ندارد.
H ₁	بین احساس شایستگی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم تحقیق رابطه میان احساس مؤثر بودن (پذیرفتن نتایج شخصی) و تحقق بانکداری الکترونیکی را مورد بررسی قرار می‌دهد. مقدار ضریب رگرسیونی ۰/۴۳۱، نشان‌دهنده همبستگی مستقیم بین دو متغیر است. از آنجا که سطح معنی داری برای آزمون فرض صفر ۰/۰۴۰ می‌باشد و کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه میان احساس مؤثر بودن و تحقق بانکداری الکترونیکی رد می‌شود. نتیجه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار در مورد فرضیه سوم در جدول ۳ آمده است.

جدول (۳): نتایج تحلیل داده‌ها در مورد فرضیه سوم

تحقق بانکداری الکترونیکی	احساس شایستگی		
۰/۳۸۱	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	احساس شایستگی
۰/۰۷۳		سطح معنی داری	
-	۱۱۲	تعداد	
۱/۰۰۰	۰/۳۸۱	ضریب همبستگی	تحقق بانکداری الکترونیکی
-	۰/۰۷۳	سطح معنی داری	
۱۱۹	-	تعداد	

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی داری برابر ۰/۰۷۳ است که بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد. و لذا در سطح معنی داری ۰/۰۵ رد نمی‌شود. با توجه به رد نشدن H₀، می‌توانیم نتیجه بگیریم که بین احساس شایستگی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری وجود ندارد.

۴-۴- فرضیه چهارم

میان احساس حق انتخاب و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی داری

تحقق بانکداری الکترونیکی را نمی‌توان رد نمود.

جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۰۰ است که کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد و لذا در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ رد می‌شود. با توجه به اینکه H_0 رد می‌شود لذا نتیجه می‌گیریم که بین توانمندسازی و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول (۵): نتایج تحلیل داده‌ها در مورد فرضیه پنجم

تحقق بانکداری الکترونیکی	توانمندسازی		
۰/۷۵۸	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی	توانمندسازی
۰/۰۰۰		سطح معنی‌داری	
-	۱۱۲	تعداد	تحقق بانکداری الکترونیکی
۱/۰۰۰	۰/۷۵۸	ضریب همبستگی	
	۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری	تعداد
۱۱۹	-	تعداد	

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این پژوهش ارتباط بین ابعاد توانمندسازی کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی در بانک ملت استان زنجان مورد مطالعه قرار گرفت. بررسی‌های میدانی و نتایج حاصل از تحلیل پرسشنامه به تأیید فرضیه اصلی این تحقیق انجامید که عبارت است از: "بین توانمندسازی کارکنان و تحقق بانکداری الکترونیکی رابطه وجود دارد."

با توجه به اینکه توانمندسازی کارکنان دارای ابعاد مختلفی است، شناخت ابعادی که در معنی‌دار شدن این رابطه کمک کرده‌اند کمک زیادی می‌نماید. بنابراین معنادار شدن رابطه میان توانمندسازی و تحقق بانکداری الکترونیکی در نتیجه معناداری رابطه میان دو بُعد احساس حق انتخاب و احساس مؤثر بودن است. بر این اساس پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردند. پیشرفت روزافزون فناوری‌های نوین در هزاره سوم و انتقال دانش و فناوری‌های نوین از کشورهای پیشرفته به کشورهای در حال توسعه، لزوم بسترسازی مناسب و بومی سازی جهت استفاده صحیح را می‌طلبد. سازمان‌هایی که از این فناوری‌ها استفاده می‌کنند، نیاز به انطباق منابع خود با این فناوری‌ها جهت بهینه‌کردن بهره‌وری دارند، که یکی از مهمترین این منابع در هر سازمان منابع انسانی آن سازمان است که در سازمان ارزش‌آفرینی کرده و با تلفیق بهینه با سایر منابع، سازمان را در رسیدن هر چه بهتر به اهدافش یاری می‌کند. بنابراین جا دارد که مدیران به توانمندسازی کارکنان بعنوان یکی از شاخص‌های ایجاد انگیزه نیز توجه داشته باشند و فقط به فناوری‌های سازمان تکیه نکنند تا بتوانند سازمانی پویا داشته باشند. در همین راستا این تحقیق پیشنهادهای زیر را برای ارتقاء فنی کشورمان در زمینه بسترسازی مناسب و گسترش فناوری‌های الکترونیکی و محقق شدن دولت الکترونیک که از چشم‌اندازهای دولت کریمه جمهوری اسلامی ایران است، ارائه می‌نماید.

۱- بررسی نقش منابع انسانی توانمند در تحقق دولت الکترونیک در کشورمان.

- ۲- بررسی نقش و جایگاه بانکداری الکترونیک به عنوان زیربنای تجارت الکترونیکی
- ۳- بررسی تأثیر توانمندسازی منابع انسانی در راستای تحقق سند چشم‌انداز بیست ساله کشور.
- ۴- بررسی موانع و چالش‌های موجود در جهت تحقق کامل بانکداری الکترونیکی در کشورمان و ارائه راهکارهایی برای آن.

۶- منابع و مآخذ

- [۱] ابطی، سید حسین. عابسی، سعید. توانمندسازی کارکنان، انتشارات تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۶.
- [۲] اورعی یزدانی، حمید. نگرشی بر توانمندسازی، انتشارات مرکز مطالعات بازرگانی، ۱۳۸۱.
- [۳] بزرگمهری، علیرضا. بانکداری الکترونیک، مجموعه مقالات همایش بانکداری الکترونیک، ۱۳۸۷.
- [۴] بلانچارد. کارلس. راندولف. مدیریت توانا سازی کارکنان. ترجمه: ایران نژاد، پاریزی، مهدی. نشر مدیران، ۱۳۷۸.
- [۵] پوراصغر، علی. مفاهیم توانمندسازی کارکنان، مجله مدیریت، سال ۱۱، شماره ۷۲، ۱۳۸۷.
- [۶] حسنی، فرنود ضرابیه. فرشته، سلطانی. هیلا. مدیریت بانکداری الکترونیک، انتشارات سبزان، ۱۳۸۷.
- [۷] جزوه آموزشی بانکداری الکترونیکی بانک ملت، ۱۳۸۷.
- [۸] عباس زادگان، سید محمد. حسن زاده، سودابه. توانمندسازی رویکردی نوین در مدیریت، مجله مدیریت، شماره ۱۱۱-۱۱۲، ۱۳۸۵.
- [۹] فکورثقیه، امیرمحمد. بانکداری الکترونیک، انتشارات تهران، ۱۳۸۷.
- [۱۰] کهزادی. اثرات گسترش کاربرد پول الکترونیکی با تأکید بر سیاستهای پولی، مجموعه مقالات همایش بانکداری الکترونیک، ۱۳۸۲.
- [۱۱] محمدی، محمد. توانمندسازی کارکنان رویکردها و فرایندها، فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۳۳ و ۳۴، ۱۳۸۰.
- [۱۲] نوری، پیمان. بانکداری الکترونیک در ایران - موانع و مشکلات و چالشهای پیش رو، مجموعه مقالات همایش بانکداری الکترونیک، ۱۳۸۷.
- [۱۳] یوسفی، مجید. بررسی سامانه های بانکداری الکترونیک و مشکلات بومی سازی آن در ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۸۴.
- [14] Collins - Michael, Dwain, 2009, Understanding the relationships between leader manager - Exchange (LMX) psychological empowerment - Job satisfaction and turnover internet in a limited services restaurant environment, journal of leadership & development management pp131-176
- [15] Dimitriades. S Zoe, 2006, Employee empowerment in the Greek context, Department of Business Administration, University of Macedon, q Emerald Group Publishing, Vol. 26 No. 1, pp. 80-9 16
- [16] Hall Mathew, 2004, An empirical of relationship between strategice performance measurement system rol clarity psychological empowerment and work outcomes, university Of melborn.
- [17] Her Wu.Jen, Tzyh - Li Hsia, Michael S H Heng, 2006, CORE CAPABILITIES FOR EXPLOITING ELECTRONIC BANKIN, Department of Information Management and Institute of Health Care Management National Sun Yat-Sen University, Kaohsiung, Taiwan Journal of Electronic Commerce Research, VOL 7, NO.2
- [18] Lustsik, Olga, 2004, CAN E-BANKING services be profitable? Tartu University Press

- [19] Menon.T.Saujoy, 2001, Employee empowerment: an integrative sychological approach, Clarkson universit pofsdum htm:
- [20] Moye. J Melinda, Henkin. B Alan, 2004, Teacher - principal relationships Exploring linkages between empowerment and interpersonal trust, University of South Florida - St Petersburg, St Petersburg, Florida, USA, Emerald Group Publishing, pp260 - 277
- [21] Mwaura, peter, Andrew, wambari, 2009,Mobile banking in pereloking countries university of applied sciences.U. K
- [22] Ongori Henry, 2009, anaging behind the sense: A view point of employee empowerment, University of Botswana journal of business management African Journal of Business Management Vol.3 (1), pp. 009-015.
- [23] Seibert. R. Scott, Silver .R Seth, Alan.W.Randloph, 2004, Taking empowerment to the next level: A multiple – level model of empowerment, performance and satisfaction, the academy of management journal,Vol 47, No3, pp 322 - 348