

## The Impact of Information and Communication Technology on Improving Human Performance (Case Study: Asian Insurance Company)

*Bahareh Mohammadi Zeytoni\**

### Abstract

**Objective:** Given the increasing importance of ICT and its important role in improving the performance of the organization's human resources, this issue is evaluated for the preparation, processing and maintenance of information with the aim of enhancing optimum quality.

Therefore, the main issue of this study is to investigate the impact of information and communication technology on improving the performance of human resources in an insurance company. The purpose of this study was to investigate the impact of information and communication technology (ICT) on improving the performance of the Central Asian Insurance Staff.

**Method:** The research method is descriptive-survey. The statistical population of this research is Central Insurance Staff of Asian Insurance which 198 people were selected using Cochran formula and simple random sampling. Data gathering tool is a questionnaire to measure the impact of information and communication technology on human resource performance improvement. In this study, the independent variable is "Information and Communication Technology" and the dependent variable is "Improving Human Performance".

**Results:** Data analysis and analysis were done in two levels of descriptive and inferential statistics. The findings of the study confirm the positive and significant impact of information and communication technology on the improvement of staff performance.

**Conclusion:** According to the results, information and communication technology in the components of feeling empowered (3.30), then feeling effective (3.20), meaningful feeling (3.16), sense of competence (01/01), respectively. 3) and trust (2.30) had a positive effect.

**Keywords:** *Information and Communication Technology, Manpower Performance Improvement, Asian Insurance.*

**JEL Classification:** R12, D57, C67, E24.

**Citation:** Mohammadi Zeytoni. B. (2020). Investigation of Job Creation in Economic Sectors of Ilam Using Input-Output Table. *Journal of Development and Capital*. 5(1), 93-109.

## تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی (مورد مطالعه: شرکت سهامی بیمه آسیا)

بهاره محمدی زیتونی\*

### چکیده

**هدف:** باتوجه به اهمیت روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش بسزای آن در بهبود عملکرد نیروی انسانی سازمان، این موضوع جهت تهیه، پردازش و نگهداری اطلاعات با هدف افزایش کیفیت مطلوب ارزیابی می‌شود. لذا مسئله اصلی این پژوهش بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی در یک شرکت بیمه‌ای است. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا صورت پذیرفته است.

**روش:** روش تحقیق توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا است که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۹۸ نفر انتخاب گردید. ابزار گردآوری اطلاعات جهت سنجش تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی، پرسشنامه است. در این پژوهش متغیر مستقل «فناوری اطلاعات و ارتباطات» و متغیر وابسته «بهبود عملکرد نیروی انسانی» است. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش تأثیر مثبت و معنادار فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی را تأیید می‌نماید.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج به دست آمده، فن آوری اطلاعات و ارتباطات به ترتیب در مؤلفه‌های احساس داشتن حق انتخاب (۳/۳۰)، سپس احساس مؤثر بودن (۳/۲۰)، احساس معناداری (۳/۱۶)، احساس شایستگی (۳/۰۱) و اعتماد (۲/۳۰) تأثیر مثبتی داشته است.

**واژه‌های کلیدی:** فناوری اطلاعات و ارتباطات، بهبود عملکرد نیروی انسانی، بیمه آسیا.

طبقه‌بندی JEL: R12, D57, E24, C67.

**استناد:** محمدی زیتونی، بهاره. (۱۳۹۹). تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی (مورد مطالعه:

شرکت سهامی بیمه آسیا). توسعه و سرمایه، ۵(۱)، ۹۳-۱۰۹.

### مقدمه

مطالعات بسیاری در خصوص تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی وجود دارد. اغلب

توسعه و سرمایه، دوره پنجم، شماره ۱، پیاپی ۸، صص. ۹۳ تا ۱۰۹

\* دانشجوی کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات، مؤسسه آموزش عالی فارابی، کرج، ایران.

نویسنده مسئول: بهاره محمدی زیتونی (رایانامه: mohammadzeitouni.mit94@gmail.com).

تاریخ پذیرش: ۹۸/۵/۲۸

تاریخ دریافت: ۹۷/۵/۲۴

این مطالعات مربوط به کشورهای توسعه یافته است که بطور گسترده پذیرفته شده‌اند و نشان می‌دهد که فن آوری اطلاعات و ارتباطات تا به حال از پیامدهای مثبتی برای بهبود عملکرد نیروی انسانی برخوردار بوده است (اردلان و همکاران، ۱۳۹۶).

بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات به دانش و آگاهی کارکنان و نیز غنی‌تر شدن محتوای مشاغل می‌انجامد. دانش کارکنان موجب تسلط حرفه‌ای آنان بر سازمان می‌شود و اگر جمله معروف «دانش، توانایی است» را بپذیریم، آنگاه می‌توان این ادعا را کرد که در سازمان‌هایی که فناوری اطلاعات و ارتباطات حاکم می‌شود، کارکنان از قدرت و توانایی بیشتری برخوردارند (صالحی صدقیانی و همکاران، ۱۳۹۴).

مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود عملکرد نیروی انسانی بر اساس نظریه توانمندسازی روانشناختی عبارتند از: احساس معناداری: به معنی فرصتی است که افراد احساس کنند اهداف شغلی مهم و با ارزشی را دنبال می‌کنند. آنان احساس می‌کنند در جاده‌ای حرکت می‌کنند که وقت و نیروی آنان با ارزش است. معنادار بودن تناسب بین الزامات کاری و باورها، ارزش‌ها و رفتارها است (مهرآرا و ودادی، ۱۳۹۲).

احساس شایستگی: احساس شایستگی یک باور شخصی است که فرد احساس می‌کند می‌تواند وظایف محول شده را به طور موفقیت آمیز انجام دهد (زنگنه و مکوندی، ۱۳۹۵).

احساس داشتن حق انتخاب: عبارت است از داشتن احساس حق انتخاب یا خود مختاری به معنی آزادی عمل و استقلال فرد در تعیین فعالیت‌های لازم برای انجام دادن وظایف شغلی. (امیرکبیری و فتیحی، ۱۳۹۱)

احساس مؤثر بودن: درجه‌ای است که فرد می‌تواند بر نتایج راهبردی، اداری و عملیاتی شغل اثر بگذارد (مهرآرا و ودادی، ۱۳۹۲).

احساس اعتماد: به این معنی که کارکنان اطمینان دارند با آنها منصفانه و صادقانه رفتار خواهد شد. آن‌ها مطمئن هستند که صاحبان قدرت و اختیار با آنان بی طرفانه رفتار خواهند کرد. به عبارت دیگر اعتماد، به معنی داشتن احساس امنیت شخصی است (کریمی و همکاران، ۱۳۹۵).

### پیشینه پژوهش

تاکنون مطالعات متعددی اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی و در نتیجه افزایش بهره‌وری را مورد بررسی قرار داده‌اند. جدول زیر خلاصه‌ای از مطالعات داخلی و خارجی انجام شده در زمینه تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی را نشان می‌دهد:

محقق	مجله و سال چاپ	نتایج تحقیق
فیض اله اکبری و همکاران	مجله مدیریت اطلاعات سلامت (۱۳۸۹)	فناوری اطلاعات، با تمرکز و رسمیت، ارتباط معناداری دارد و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
عبدالله مجیدی و همکاران	مجله مطالعات مدیریت	ساختار سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد دارد؛

انتظامی (۱۳۹۰)	همچنین ساختار سازمانی ارگانیکی و مکانیکی، هر دو، باعث بهبود عملکرد می شوند.
حمیدرضا یزدانی و همکاران	مجله مدیریت فناوری و اطلاعات (۱۳۹۰)
محمود باغبان و همکاران	مجله تحقیقات مدیریت آموزشی (۱۳۹۱)
وانگ و همکاران (به نقل از فرهنگی ۱۳۹۲)	مجله مدیریت اطلاعات (۲۰۰۳)
زاموتو و همکاران (به نقل از فرهنگی ۱۳۹۲)	مجله بین المللی لجستیک (۲۰۰۷)
بنی نجاریان و همکاران	مجله استرالیایی تجارت و تحقیقات مدیریت (۲۰۱۱)

ادبیات فناوری اطلاعات و ارتباطات طی دهه گذشته، توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در گستره جهانی شتاب قابل توجهی داشته است، پیشرفتهای فناوری، رقابت بیشتر جهانی، کم شدن محدودیتهای تجاری باعث گسترش تخصص و کاهش قیمت کالاها و خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات شده است. این تحول انگیزه‌های قوی برای جایگزینی تجهیزات فناوری اطلاعات و ارتباطات به جای سرمایه فیزیکی و نیروی انسانی را به وجود آورده است (فارس‌سیجانی و همکاران، ۱۳۹۰).

بررسی‌ها نشان می‌دهد که در سال ۱۹۶۵ فناوری اطلاعات و ارتباطات حدود پنج درصد از هزینه‌های سرمایه گذاری شرکتها را به خود اختصاص داده است، این رقم در دهه ۱۹۸۰ به ۱۵ درصد افزایش یافت و در ابتدای دهه ۱۹۹۰ هزینه‌های سرمایه گذاری فناوری اطلاعات شرکتها به ۲۰ درصد و در انتهای دهه ۱۹۹۰ به ۵۰ درصد کل هزینه‌های سرمایه گذاری شرکتها افزایش می‌یابد. این روند حاکی از اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات در کسب و کار سازمان‌هاست، به طوری که این فناوری بنیان کسب و کار را تغییر داده است و می‌تواند به مزیت‌های استراتژیک برای سازمانها تبدیل شود (فرازمند و همکاران، ۱۳۹۲).

منظور از فناوری اطلاعات، مجموعه‌ای شامل سخت‌افزار و نرم‌افزار؛ از قبیل: سیستم یکپارچه مالی و حسابداری است.

فناوری اطلاعات در مواردی سبب تغییر فرایندهای سازمان می‌شود که برخی از آنها عبارتند از:

- ۱: موجب مکانیزه شدن و سرعت بالای فرایندها می‌گردد.
- ۲: مشاغل مجازی و همکاری‌های راه دور را ممکن می‌سازد.
- ۳: تعاملات را افزایش می‌دهد و بازخورد فوری را ممکن می‌سازد.

۴: موجب ایجاد، توزیع و مدیریت مؤثر و هوشمندانه دانش می شود.

۵: محاسبات را در سطح وسیع و بدون خستگی انجام می دهد (دامغانیان و همکاران، ۱۳۹۲).

نیروی انسانی یک سازمان، منبعی کلیدی برای کسب مزیت رقابتی پایدار و یکی از عوامل اصلی موفقیت سازمانها به حساب می آید. از این رو مدیریت اثر بخش منابع انسانی و تلاش به منظور بهبود عملکرد و بالا بردن کارایی منابع انسانی، یه یکی از مهمترین مسائل پیش روی سازمانها برای نیل به اهداف سازمانی تبدیل شده است (ذبیحی و نیک پور، ۱۳۹۳).

یکی از مهم ترین مؤلفه های بهبود عملکرد نیروی انسانی توجه به مفهوم توسعه منابع انسانی است که دارای ابعاد و جنبه های گوناگونی است. لذا آشنایی با ابعاد مختلف این مفهوم باعث افزایش دانش جهت بهبود عملکرد نیروی انسانی خواهد شد.

### مفهوم توسعه منابع انسانی

توسعه منابع انسانی رشد مستمر، توسعه و بهبود بعدهای مختلف فرد محسوب می گردد. یعنی توسعه منابع انسانی توسعه فرد در جمیع جهات است؛ توسعه فرد در زندگی کاری، اجتماعی، خصوصی و مسائل فرهنگی و ... است. مفهوم جدید توسعه منابع انسانی ایجاب می کند کارکنان به کیفیتها و مهارتهایی مجهز شوند که با دلسوزی و تعهد کامل، توانمندیها، انرژی، تخصص و فکر خود را در راستای تحقق اهداف، مأموریت و چشم انداز سازمان قرار دهند و به طور دائم برای سازمان ارزشهای فکری و کیفی جدیدی پدید آورند. توسعه منابع انسانی دارای فرآیندی مشتمل بر بررسی، تشخیص، پیشگیری و درمان است. برای اینکه این فرآیند بطور کامل منجر به توسعه منابع انسانی شود، ارزیابی عملکرد باید رابطه تنگاتنگی با آموزش نیروی انسانی داشته باشد. در فرآیند توسعه منابع انسانی کار معاینه و تشخیص را ارزیابی عملکرد و کار پیشگیری و درمان را آموزش از طریق برقراری آموزشهای مورد نیاز و جهت دار انجام می دهد (مهدبی و خانی پور، ۱۳۹۵).

به طور کلی توسعه منابع انسانی دارای مؤلفه های زیر است:

۱- افزایش آگاهی علمی و دانش کارکنان؛

۲- تولید رفتارهای علمی و پژوهشی در کارکنان؛

۳- ایجاد ارزش در کارکنان؛

۴- افزایش توانایی های کارکنان؛

۵- گسترش مهارت های انجام کار؛

۶- بروزرسانی دانش کارکنان؛

۷- قدرت حل مسائل به صورت علمی؛

۸- صحیح انجام شدن فعالیتها؛

۹- تصمیم گیری بر اساس عقل و دانش؛

۱۰- رشد فردی و جمعی در کارکنان؛

۱۱- ساختن مجموعه‌های جدید و ترکیب اطلاعات (محمدپور و ایمانی پور، ۱۳۸۹).

### ابعاد بهبود عملکرد نیروی انسانی

بهبود عملکرد نیروی انسانی در ابعاد مختلفی صورت گرفته و باعث افزایش بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت نیل به اهداف سازمان‌ها می‌شود، بطور کلی این ابعاد را می‌توان به شرح ذیل دانست:

۱- بعد فکری: توسعه یافتگی آن زمانی مصداق پیدا می‌کند که فرد سازمانی دائماً افکار جدیدی را تولید و به اصطلاح به سازمان فکر تزریق نماید. بعد فکری بدین معنی است که تفکر منطقی در سازمان همه گیر شده و کل سازمان فکری شود. در این صورت فرآیندهای سازمانی دائماً بهبود و اصلاح می‌شود (بیگی نیا و همکاران، ۱۳۹۰).

۲- بعد نگرشی: تغییر نگرش‌های کارکنان منجر به شکل‌گیری رفتارها و عمل‌های منطقی می‌گردد. بهبود عملکرد نیروی انسانی در بعد نگرشی یعنی اینکه نگرش فردی و سازمان نسبت به بهبود و تحول، انعطاف پذیر شود و به محض اخذ دانش‌های جدید بتواند آن را تبدیل به نگرش سازمانی نماید (روشن و حافظ کمال، ۱۳۹۲).

۳- بعد شغلی: وقتی افراد سازمان در مشاغل خود از نظر تخصصی و حرفه‌ای آموزش ببینند کار خود را به نحو مطلوبی انجام می‌دهند و این امر موفقیت فرد را به دنبال دارد. افراد با علاقه بیشتر از تجهیزات و تکنولوژی پیشرفته در تولید استفاده و در کار برد آنها از خود دقت و فراست بیشتری نشان دهند و از طرف دیگر ظرفیت و بینش علمی افراد را برای انجام تحقیقات کاربردی، اختراع و اکتشاف افزایش و گسترش داده، موجب می‌گردد تا نیروهای کار، خود را با تغییرات و تحولات مداومی که در تکنولوژی و فرآیندها ایجاد می‌شود تطبیق دهند (نوجوان، ۱۳۸۹).

۴- بعد ادراکی: یکی از ابعاد بهبود عملکرد نیروی انسانی این است که کارکنان دارای دیدگاه جامع و کلی نسبت به مسائل و فرآیندهای سازمانی باشند. مهارت ادراکی منجر می‌شود که کارکنان بهتر بتوانند فرآیندها را به هم‌دیگر پیوند و خلاء و دوباره کاریها را تشخیص دهند. بطور کلی بعد ادراکی در سه مقوله جامعیت فکر، تعمیق و انعطاف پذیری مصداق پیدا می‌کند (مایر و ماریان، ۲۰۱۳).

۵- بعد رفتاری: منظور از بعد رفتاری این است که کارکنان سازمان دارای رفتاری استاندارد در سازمان باشند. زمانی که کارکنان رفتار استاندارد داشته باشند انطباق و سازگاری آنان با فرآیندهای سازمانی بهتر خواهد بود. بطور کلی کارکنان سازمان بایستی دائماً رفتار معقول و استاندارد خود را اصلاح و بهبود دهند تا از این طریق تأثیر گذاری لازم را بر فرآیندها و اصلاح سازمانی بگذارند (روشن و حافظ کمال، ۱۳۹۲).

۶- بعد خلاقیتی: یکی از مقوله‌های مهم بهبود عملکرد نیروی انسانی این است که از طریق خلاقیت‌های فردی سازمان را به سازمانی خلاق تبدیل کنیم. سازمان از طریق خلاقیت می‌تواند فرآیندهای خود را اصلاح و به اثر بخشی و کارآیی مطلوب دسترسی پیدا کند. امروز مزیت رقابتی سازمان‌ها در داشتن نیروی انسانی خلاق و مفهوم و شاخص‌های اثر بخشی و کارآیی است (دیهیم و همکاران، ۱۳۹۴).

### نقش نیروی انسانی در کارآیی و اثربخشی فرآیندها و سازمانها

بهبود فرایندهای سازمانی تنها از طریق نیروی انسانی حاصل می‌شود. جهت رسیدگی به دغدغه اصلی مدیران و مسئولان سازمانها که همانا دستیابی به اهداف سازمان و حفظ کیفیت ارائه خدمات است می‌بایست به بهبود عملکرد نیروی انسانی که زیربنای اساسی بهره‌وری است پرداخته شود.

### تلفیق نگرش کارآمدی و اثر بخشی

می‌بایست کاربران فرایندها به شکل معقول و مطلوبی کارآیی و اثربخشی فرایندها را با همدیگر ادغام نمایند، برای این کار آنچه مهم است ایجاد نگرش تلفیقی است، در صورتی که کارکنان فقط به کارآیی فرایندها توجه نمایند محور توجه فرایندها شده و تحقق هدفها کمتر مورد توجه است و زمانی که اثربخشی ملاک عمل باشد فرایندها کمتر مورد توجه و بازنگری قرار می‌گیرد. در اثر بخشی، افراد بدنبال درست انجام دادن فرایندهای کاری هستند تا از طریق آن سازمان نیز به اهداف خود دسترسی یابد. تحقق اهداف سازمان به نحو مطلوب موضوع مورد توجه اثر بخشی است. اثر بخشی به میزان زیادی با کیفیت نیز در ارتباط است. محور اساسی در اثر بخشی نتایج یا بازده کار است به تعبیر دیگر اثر بخشی انجام کارهای صحیح است. در کارآیی افراد و سازمان به دنبال انجام دادن کار درست هستند یعنی با کارآیی منابع سازمان بهتر و مفیدتر بکار گرفته می‌شود. بر این اساس مجهز شدن به نگرش تلفیق کارآیی و اثربخشی فرایندها موجب می‌شود که بهره‌وری فرایندها افزایش یافته و در نتیجه رضایت فردی و سازمانی بهتر حاصل شود (اردلان، و همکاران، ۱۳۹۶).

### مهارت خوشحال نمودن مشتری از طریق اصلاح فرایندها

سازمانها در تلاشند تا رضایت مشتریان را به خوشحالی آنان تبدیل و مستمر سطح آن را ارتقا دهند، خوشحال نمودن مشتریان مهارتی است که کل کارکنان سازمان بایستی به آن مجهز شوند و آن را در فرایندهای کاری و سازمانی پیاده نمایند. از طریق مهارت «مدیریت ارتباط با مشتری» می‌توان خوشحالی او را تضمین نمود. مدیریت ارتباط با مشتری شامل مجموعه فرایندهای کسب و کار است که از دیدگاه و منظر مشتری در جهت افزایش حساسیت و بهبود کیفیت و با تاکید بر کنترل و کاهش هزینه‌ها، زنجیره ارزش را تقویت می‌کند. سازمانهای مشتری‌گرا می‌کوشند تا با سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان ارائه‌دهنده خدمات به آنها یاد دهند که چگونه در برابر مشتریان و خواسته‌های آنان واکنش (فرآیندی) مناسب نشان دهند، آموزش باید در طول دوره زندگی کاری به طور مستمر ارائه شود تا از این طریق افراد قادر به پاسخگویی به تغییرات در تکنولوژی، فرایندها، مشتریان و الزامات شغلی باشند (بختیاری و همکاران، ۱۳۹۵).

به طور کلی مهارت خوشحال نمودن مشتری از طریق اصلاح فرایندها به شکل زیر موجب افزایش کارآیی و اثربخشی فرایندهای سازمانی می‌شود:

۱. درک نیازها و ضروریات مشتریان
۲. ارائه خدمات سریع، دقیق به مشتریان
۳. ایجاد احساس رضایتمندی در مشتریان

۴. تعیین حدود رضایت مشتریان

۵. جوابگویی سریع و منطقی به مشتریان

۶. خلق ارزش‌های جدید برای مشتریان (دراکر، ۱۹۹۳).

### مهارت در ایجاد مهندسی ارزش

مهندسی ارزش به عنوان یک تکنیک کارآمد به منظور برآورده ساختن اهداف سازمان با حداقل هزینه و حفظ کیفیت دارای اهمیت است. مهندسی ارزش، کوششی سازمان یافته و گروهی برای تحلیل عملکرد سیستم‌ها، تجهیزات و خدمات به مؤسسات به منظور دسترسی به عملکرد واقعی و با حداقل هزینه در طول عمر سازمان است. مهندسی ارزش نگرشی اجرایی و عملگرا همراه با تجزیه و تحلیل مساله به صورت سیستمی و نظام مند دارد. از دیدگاه مهندسی ارزش بایستی راهکارهای جایگزین به منظور کاهش هزینه‌ها و ارتقای کیفیت و مطلوبیت ارائه شود و راهکارهای جایگزین نیز بایستی از دو ویژگی مهم «کارایی» و «مؤثر بودن» برخوردار باشند (روشن و حافظ کمال، ۱۳۹۲).

### مدل توسعه و بهبود عملکرد نیروی انسانی

به طور کلی برای داشتن یک دیدگاه روشن از توسعه و بهبود عملکرد نیروی انسانی در سازمانهای مختلف، می‌بایست براساس ویژگی‌های مطرح شده ذیل مدل مورد نظر را ایجاد نمود:

#### • آموزش و پرورش نیروی انسانی

آموزش‌های تخصصی شغلی، آموزش‌های رفتاری، آموزش‌های مهارتی، آموزش‌های روانی - حرکتی و هر گونه آموزشی که برای بهتر انجام دادن کارها لازم باشد. (وودوارد و نیون، ۲۰۰۳).

#### • نظام پرداخت حقوق و مزایا به نوعی جبران خدمت (حتی در بازنشستگی)

نظام حقوق و دستمزد همراه با نظام مزایای سازمان، چنانچه به شکل مطلوب، با توجه به وضعیت اقتصادی سازمان طراحی شده، و برای جبران نیازهای معیشتی کارکنان پیش بینی‌های لازم را بعمل آورده باشند، کارکنان را برای کارهای فعال و خلاق، هرچه بیشتر و بهتر به تلاش وا خواهند داشت و آنها را همراه با سازمان به حرکت در خواهند آورد (یانگ و آلیان، ۲۰۱۳).

#### • برنامه ریزی مسیر شغلی و خدمتی

افراد باید دید و بینش روشنی از نحوه ترفیعات و پیشرفت شغلی خود داشته باشند، تا چنانچه به نحو برجسته‌ای کار کنند، بدانند به کجا خواهند رسید، از چه امتیازاتی برخوردار خواهند شد و چه جایگاه و پایگاه شغلی را می‌توانند در آینده برای خود متصور شوند (براون، ۲۰۰۵).

### بهداشت روانی، شغلی و ایمنی کار

نیروی انسانی سازمانی باید در محیطی امن و دور از خطرات جسمی و جانی و با ایمنی کامل وسائل، تجهیزات و ماشین آلات، و فارغ از فشارهای عصبی، روحی، روانی، و شغلی فعالیت کند. کارکنان باید با علل و عوامل سبب شونده



فشارهای روانی کار از قبیل: استرس، اضطراب و افسردگی آشنا شوند و نحوه مقابله و سازگاری با این بیماریهای عصر حاضر را بیاموزند.

- بهسازی و بالندگی مدیریت (آموزش مدیریت)

هر نوع آموزشی که برای مدیران لازم است اجرا می‌گردد.

- برنامه ریزی سازمانی

نوع روابط و ساختار سازمانی و شکل گزارش دهی و مسئولیت و اختیارات را تعریف و مشخص می‌سازد و ساختار سازمانی مناسب فعالیت سازمان را در هر زمان خاص طراحی می‌کند (براون، ۲۰۰۵، ۵)

- روابط کارگری (اتحادیه‌ها) و روابط صنعتی (ارتباطات)

عبارتست از تفکیک عادلانه مشاغل از نظر طبقه بندی و پرداختهای مساوی برای کار و زحمت مساوی، با توجه به نیازهای کارکنان از نظر روابط صنعتی و داشتن نمایندگان کارکنان و اتحادیه‌ها در جلسات هیات مدیره، هم در جهت تأمین منافع کارکنان و هم در جهت تأمین منافع سازمان.

- بهسازی و توسعه سازمان (بالندگی سازمانی)

به طور کلی با تغییرات برنامه ریزی شده در سازمانهای بزرگ مرتبط است. بسیاری از فعالیتهایی از قبیل: ایجاد مراکز ارزیابی، تقویت و غنای شغلی، مدیریت بر مبنای هدف، تغییر رفتار سازمانی، گروه‌های کاری، تحلیل روابط متقابل و آموزشهای حساسیت، از جمله فعالیتهای بهسازی و بالندگی سازمانی محسوب می‌شوند (طاهر نژاد و سلیمانی، ۱۳۹۳).

- کاربرد تکنولوژی اطلاعات در این حوزه

سازمان باید اطلاعات صحیح، سریع، دقیق و بهنگام داشته باشد. مدیر باید بداند چه نیروهایی، با چه مشخصاتی در چه قسمتهایی وجود دارد. باید بتواند سریعاً تصمیم گیری کند که برای مشاغل و مسئولیتهای جدید چه نوع نیروی انسانی و با چه ویژگی‌هایی نیاز هست، و البته بتواند سریع آنان را از بین کارکنان موجود انتخاب نماید.

- تعیین استانداردهای عملکرد شغلی و ارزیابی عملکرد

تعیین و تدوین استانداردهای عملکرد برای هر شغل و ارزیابی عملکرد بر اساس استانداردهای تعیین شده لازم است به طور مستمر در سازمان در جریان باشد (کولینسکی، ۲۰۰۶).

- انگیزش و رضایت شغلی

انگیزش یعنی اینکه چکار کنیم تا کارکنان با میل و رغبت و علاقه و تمایل بیشتر کار کنند و کار آنها موجبات رضایت مادی و معنوی آنان را فراهم سازد و به آنها احساس رشد و شکوفایی بدهد.

- بهره وری

بهره وری عبارت است از نسبت ستاده به داده یعنی مقدار ستاده ای که از مقدار معینی داده بدست می‌آید، چه از نظر کمی و چه از نظر کیفی، و چه از نظر زمان و هزینه و غیره، بتوانیم تدابیری را بیاندیشیم و سیستم‌هایی را طراحی کنیم که موجب

بهره دهی بیشتر از منابع ثابت باشند (رجبی فرجاد و همکاران، ۱۳۹۵).

• برنامه ریزی نیروی انسانی

تعداد و نوع و تخصص نیروی انسانی مورد نیاز سازمان را در یک زمان خاص و برای آینده سازمان مشخص می کند.

تحقیق و پژوهش کاربردی در حوزه نیروی انسانی

یکی از مباحثی که کمتر در حوزه منابع انسانی بدان توجه کافی شده است، موضوع داشتن پژوهش مستمر و کاربردی در این حوزه است. برای داشتن نیروی انسانی ماهر و کارا باید همواره به آنها آموخت که برای حل مسائل سازمانی می بایست بر اساس اصول و موازین علمی و تحقیقاتی با آن برخورد نمایند و از برخورد سنتی و کلیشه ای با مسائل که نتیجه ای به بار نخواهد آورد، پرهیز نمایند (غفاری و همکاران، ۱۳۹۶).

بعضی اندیشمندان نظر دارند که در بحث بهبود عملکرد نیروی انسانی غیر از آموزش کارکنان به موضوعاتی از قبیل جذب و گزینش نیروی انسانی، حقوق و دستمزد مناسب، ارزشیابی کارکنان، ایجاد ارتباط و انگیزش کارکنان، رفاه کارکنان، بازنشستگی و موضوعاتی از این قبیل بایستی پرداخته شود (فرهنگی، ۱۳۹۲).

با توجه به مقدمات مذکور، فرضیات تحقیق به شرح زیر طراحی گردید:

فرضیه اصلی تحقیق:

فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

فرضیه های فرعی تحقیق

۱: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس معنا داری کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

۲: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس شایستگی کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

۳: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حق انتخاب کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

۴: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موثر بودن کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

۵: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اعتماد کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

### روش شناسی

این پژوهش از دید هدف، کاربردی است؛ جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا ۳۷۴ نفر است که با استفاده از فرمول کوکران به روش تصادفی ساده ۱۹۸ نفر تعیین گردید. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است. این سوالات در مقیاس ۵ نقطه ای لیکرت از نقطه شروع ۱ (بسیار کم) تا نقطه پایانی ۵ (بسیار زیاد) طراحی شده است. به منظور تعیین روایی محتوایی، پرسشنامه مقدماتی در اختیار چند تن از اساتید و متخصصان قرار داده شد که ضمن نظر خواهی و جمع بندی نظرات، اصلاحات لازم انجام گردید.

جهت سنجش پایایی، پرسشنامه تهیه شده در اختیار ۳۰ نفر از اعضای جامعه آماری به صورت تصادفی قرار گرفت. سپس به منظور محاسبه آلفای کرونباخ، داده های حاصله از پرسشنامه در محیط SPSS طبقه بندی و استخراج گردید. پس از انجام

محاسبه، میزان آلفای کروناخ برابر با ۰/۸۱ به دست آمده که نشان دهنده پایایی قابل قبول و مورد تأیید این پرسشنامه است. تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. در قلمرو آمار توصیفی از میانگین، میانه و انحراف معیار استفاده شد و در قلمرو آمار استنباطی ابتدا از آزمون کالموگروف-اسمیرونف جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها استفاده شد و سپس برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون خی دو و فریدمن استفاده شد و نیز از نرم افزار SPSS برای تحلیل داده‌ها استفاده گردیده است.

### یافته‌ها

نتایج بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناسی پاسخ‌دهندگان به شرح زیر است:

درصد	فروانی	شرح	
۴۴/۴	۸۸	مرد	جنسیت
۵۵/۶	۱۱۰	زن	
۱/۲	۲	دیپلم و زیر دیپلم	تحصیلات
۲۲/۱	۴۴	فوق دیپلم	
۴۵/۶	۹۰	لیسانس	
۳۱/۱	۶۲	فوق لیسانس و بالاتر	سابقه خدمت
۳۵/۵	۷۰	کمتر از ۱۵ سال	
۵۷/۲	۱۱۳	۱۵ تا ۲۵ سال	
۷/۳	۱۵	بالای ۲۵ سال	

۵۵/۶ درصد افراد نمونه زن و ۴۴/۴ درصد مرد. ۱/۲ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۲۲/۱ درصد فوق دیپلم، ۴۵/۶ درصد لیسانس، ۳۱/۱ درصد فوق لیسانس و بالاتر. ۳۵/۵ درصد کمتر از ۱۵ سال و ۵۷/۲ درصد بین ۱۵ تا ۲۵ سال و ۷/۳ درصد بالاتر از ۲۵ سال سابقه خدمت.

جدول ۱. تحلیل توصیفی مؤلفه‌ها

مقیاس	میانگین	میانه	انحراف معیار
احساس معناداری	۴/۰۵	۴/۰۰	۰/۵۶۷
احساس شایستگی	۳/۹۷	۴/۰۰	۰/۹۶۰
احساس داشتن حق انتخاب	۴/۰۵	۴/۰۰	۰/۵۹۶
احساس مؤثر بودن	۳/۹۶	۴/۰۰	۰/۶۹۳
اعتماد	۳/۶۲	۳/۶۶	۰/۸۱۹

نتایج تحلیل توصیفی (جدول ۱) نشان می‌دهد که بعد احساس معناداری دارای میانگین ۴/۰۵، میانه ۴ و انحراف معیار ۰/۵۶۷ است، احساس شایستگی دارای میانگین ۳/۹۷، میانه ۴ و انحراف معیار ۰/۹۶۰، حق انتخاب دارای میانگین ۴/۰۵، میانه ۴ و انحراف معیار ۰/۵۹۶، مؤثر بودن دارای میانگین ۳/۹۶، میانه ۴ و انحراف معیار ۰/۶۹۳ است و اعتماد

دارای میانگین ۳/۶۲، میانه ۳/۶۶ و انحراف معیار ۰/۸۱۹ است.

فرضیه فرعی اول: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس معناداری کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

جدول ۲. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس معناداری منابع انسانی

فاوا-احساس معناداری	درصد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد انتظار	باقی مانده‌ها
متوسط	۸/۳	۱۶	۷۲/۳	-۵۲/۱
زیاد	۶۱/۱	۱۲۰	۷۲/۳	-۵۷/۶
خیلی زیاد	۳۰/۷	۶۲	۷۲/۳	-۵/۰
مجموع	۱۰۰	۱۹۸	---	---

$$N = 197, \text{df} = 196 - \text{value} = 0,001$$

نتایج آزمون خی دو نشان می‌دهد خی دو مشاهده شده (۸۷/۳۰) در سطح آلفای ۵ درصد با درجه آزادی ۲ معنادار است و فرض صفر رد می‌شود. با توجه به فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار در سطح زیاد تفاوت وجود دارد در نتیجه اینگونه برآورد می‌شود میزان تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس معناداری منابع انسانی بالاتر از سطح متوسط است.

نتایج آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد آماره آزمون (۰/۱۸۲) در سطح آلفای ۵ درصد معنادار نیست در نتیجه بین سؤالات سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس معناداری منابع انسانی تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود. در واقع همه سؤالات به یک میزان دارای اثر هستند.

فرضیه فرعی دوم: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس شایستگی کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

جدول ۳. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس شایستگی منابع انسانی

فاوا-احساس شایستگی	درصد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد انتظار	باقی مانده‌ها
متوسط	۱۸/۶	۳۷	۷۲/۳	-۳۱/۱
زیاد	۴۶/۴	۹۲	۷۲/۳	۲۹/۳
خیلی زیاد	۳۴/۸	۶۹	۷۲/۳	۱/۹
مجموع	۱۰۰	۱۹۸	---	---

$$N = 197, \text{df} = 196 - \text{value} = 0,001$$

نتایج آزمون خی دو نشان می‌دهد خی دو مشاهده شده (۲۵/۷۸) در سطح آلفای ۵ درصد با درجه آزادی ۲ معنادار است و فرض صفر رد می‌شود. با توجه به فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار در سطح زیاد تفاوت وجود دارد در نتیجه اینگونه برآورد می‌شود میزان تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس شایستگی منابع انسانی بالاتر از سطح متوسط است.

نتایج آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد آماره آزمون (۱/۱۶) در سطح آلفای ۵ درصد معنادار نیست در نتیجه بین سؤالات سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس شایستگی منابع انسانی تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود. در واقع همه سؤالات به یک میزان دارای اثر هستند.

فرضیه فرعی سوم: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حق انتخاب کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

جدول ۴. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حق انتخاب منابع انسانی

فاوا- حق انتخاب	درصد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد انتظار	باقی مانده‌ها
متوسط	۱۰/۱	۲۰	۷۲/۳	-۵۱/۳
زیاد	۵۰	۹۹	۷۲/۳	۳۵/۷
خیلی زیاد	۳۹/۸	۷۹	۷۲/۳	۱۳/۲
مجموع	۱۰۰	۱۹۸	---	---

$$N = 198, df = 1, p\text{-value} = 0.001$$

نتایج آزمون خی دو نشان می‌دهد خی دو مشاهده شده (۵۶/۱۹) در سطح آلفای ۵ درصد با درجه آزادی ۲ معنادار است و فرض صفر رد می‌شود. با توجه به فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار در سطح زیاد و خیلی زیاد تفاوت وجود دارد در نتیجه اینگونه برآورد می‌شود میزان تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر حق انتخاب منابع انسانی بسیار بالاتر از سطح متوسط است.

نتایج آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد آماره آزمون (۸/۲۰) در سطح آلفای ۵ درصد معنادار است در نتیجه بین سؤالات سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حق انتخاب منابع انسانی تفاوت معناداری مشاهده می‌شود. و با توجه به رتبه هر سؤال اینگونه برآورد می‌شود با بکارگیری فاوا در افزایش قابلیت انجام وظایف شغلی دارای بالاترین رتبه در اطمینان از توانایی خود دارای دومین رتبه و در ایجاد این باور که آنچه فرد انجام می‌دهد مطلوب است دارای دومین رتبه است.

فرضیه فرعی چهارم: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موثر بودن کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

نتایج آزمون خی دو نشان می‌دهد خی دو مشاهده شده (۱۲۳/۷۷) در سطح آلفای ۵ درصد با درجه آزادی ۲ معنادار است و فرض صفر رد می‌شود. با توجه به فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار در سطح زیاد و خیلی زیاد تفاوت وجود دارد در نتیجه اینگونه برآورد می‌شود میزان تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر مؤثر بودن منابع انسانی بسیار بالاتر از سطح متوسط است.

جدول ۵. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر مؤثر بودن منابع انسانی

فاوا-مؤثر بودن	درصد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد انتظار	باقی مانده‌ها
کم	۰/۵	۱	۷۲/۳	-۵۰/۳
متوسط	۱۲/۶	۲۵	۷۲/۳	-۲۱/۷
زیاد	۴۷/۴	۹۴	۷۲/۳	۴۸/۷
خیلی زیاد	۳۹/۳	۷۸	---	۲۵/۸
مجموع	۱۰۰	۱۹۸	---	---

$$N = 198, df = 3, p\text{-value} = 0.001$$

نتایج آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد آماره آزمون (۱/۴۶) در سطح آلفای ۵ درصد معنادار نیست در نتیجه بین سؤالات سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر مؤثر بودن منابع انسانی تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود در واقع همه سؤالات به یک میزان دارای اثر هستند.

فرضیه فرعی پنجم: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اعتماد کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

جدول ۶. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اعتماد منابع انسانی

فاوا- اعتماد	درصد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد انتظار	باقی مانده‌ها
خیلی کم	۰/۵	۱	---	-۴۲/۴
کم	۱/۴	۹	۴۳/۴	-۳۴/۴
متوسط	۳۱/۸	۶۳	۴۳/۴	۲۴/۶
زیاد	۴۳/۴	۸۶	۴۳/۴	۵۲/۶
خیلی زیاد	۱۹/۶	۳۹	۴۳/۴	-۰/۴
مجموع	۱۰۰	۱۹۸	---	---

$$N = 198, df = 197, p\text{-value} = 0.001$$

نتایج آزمون خی دو نشان می‌دهد خی دو مشاهده شده (۱۴۶/۳۹) در سطح آلفای ۵ درصد با درجه آزادی ۲ معنادار است و فرض صفر رد می‌شود. با توجه به فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار در سطح زیاد تفاوت وجود دارد در نتیجه اینگونه برآورد می‌شود میزان تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر اعتماد منابع انسانی بسیار بالاتر از سطح متوسط است.

نتایج آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد آماره آزمون (۲/۴۴) در سطح آلفای ۵ درصد معنادار نیست در نتیجه بین سؤالات سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر اعتماد منابع انسانی تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود. در واقع همه سؤالات به یک میزان دارای اثر هستند.

فرضیه اصلی: فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی کارکنان ستاد مرکزی بیمه آسیا تأثیر دارد.

جدول ۷. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی

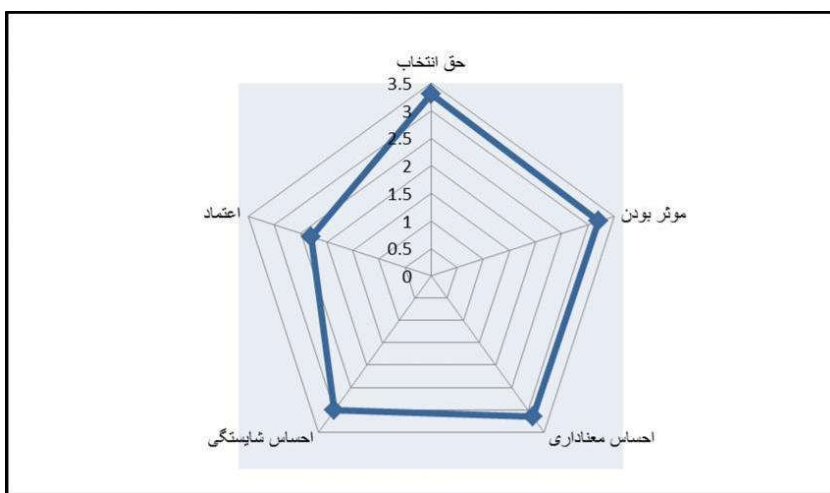
فاوا- توانمندسازی	درصد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد انتظار	باقی مانده‌ها
متوسط	۸/۳	۱۸	۷۲/۳	-۵۴/۳
زیاد	۵۴/۴	۱۰۲	۷۲/۳	۴۱/۷
خیلی زیاد	۳۷/۳	۷۸	۷۲/۳	۸/۵
مجموع	۱۰۰	۱۹۸	---	---

نتایج آزمون خی دو نشان می‌دهد خی دو مشاهده شده (۷۰/۶۸) در سطح آلفای ۵ درصد با درجه آزادی ۲ معنادار است و فرض صفر رد می‌شود و با توجه به فراوانی مشاهده و مورد انتظار در سطح خیلی زیاد و زیاد تفاوت وجود دارد در

نتیجه اینگونه برآورد می‌شود میزان تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر توانمند سازی منابع انسانی بسیار بالاتر از متوسط است.

جدول ۸. اولویت بندی نقش مؤلفه‌های مربوط به بهبود عملکرد نیروی انسانی براساس آزمون فرید من

اولویت	میانگین رتبه‌ای	مؤلفه‌ها
۱	۳/۳۰	احساس داشتن حق انتخاب
۲	۳/۲۰	احساس مؤثر بودن
۳	۳/۱۶	احساس معناداری
۴	۳/۰۱	احساس شایستگی
۵	۲/۳۰	اعتماد



نمودار ۱. توزیع فراوانی رتبه بندی مؤلفه‌های موجود

در واقع اینگونه برآورد می‌شود فن آوری اطلاعات و ارتباطات به ترتیب در متغیر احساس داشتن حق انتخاب، سپس احساس مؤثر بودن، احساس معناداری، احساس شایستگی و اعتماد تأثیر مثبتی دارد. در واقع اعتماد دارای کمترین رتبه و احساس داشتن حق انتخاب دارای بالاترین رتبه است.

### بحث و نتیجه‌گیری

با عنایت به نتایج حاصل از تحلیل آماری داده‌های پرسشنامه می‌توان گفت که میزان تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی در شرکت سهامی بیمه آسیا بسیار بالاتر از متوسط است. ضمناً با توجه به رتبه هر سؤال، فن آوری اطلاعات و ارتباطات به ترتیب زیر در مؤلفه‌های بهبود عملکرد نیروی انسانی تأثیر مثبتی داشته است:

احساس داشتن حق انتخاب (۳/۳۰)

احساس مؤثر بودن (۳/۲۰)

احساس معنادار بودن (۳/۱۶)

احساس شایستگی (۳/۰۱)

اعتماد (۲/۳۰)

در واقع اعتماد دارای کمترین رتبه و احساس داشتن حق انتخاب دارای بالاترین رتبه است.

در زمینه ابعاد بهبود عملکرد نیروی انسانی با توجه به نتایج بدست آمده بطور کلی فناوری‌های نوین اطلاعاتی-ارتباطی موجب افزایش توانمندیهای منابع انسانی و در نهایت تحقق اهداف سازمان و رضایت بیشتر مشتریان شده است. مقایسه نتایج تحقیق حاضر و پژوهشهای انجام شده قبلی نشانگر همبستگی مثبت بین استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و بهبود عملکرد کارکنان است. لذا نتایج این تجزیه و تحلیل با یافته‌های کاظمیان (۱۳۹۲)، راشکی قلعه نو (۱۳۹۳)، پایرون (۲۰۱۰)، رو و چن (۲۰۱۱)، تقوایی یزدی (۱۳۹۴)، رومانی و دیگران (۱۳۹۳)، پیلت و دیگران (۲۰۱۱) همسو است. بنابراین لازم است که سازمان‌ها و مدیران آنها به منظور بهره برداری مؤثر از این فناوری‌ها با استفاده از قابلیت‌های آنها به منظور بهبود عملکرد کارکنان و در نهایت کل سازمان، برنامه‌های مناسبی تدوین و راهبردی درست را نسبت به بهره‌گیری از این امکانات، تدارک ببینند.

#### پیشنهادات

با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادات ذیل مطرح می‌گردد:

باتوجه به تنوع و گستردگی اطلاعات در سازمانها، به منظور استفاده بهینه از زیرساختهای فناوری اطلاعات و ارتباطات لازم است مدیریت یکپارچگی سیستمهای اطلاعاتی در اولویت کار مدیران قرار گیرد. باتوجه به این که یکی از عوامل مهم و مؤثر استقرار زیرساختهای فناوری اطلاعات و ارتباطات بازبینی فرآیندهاست، لذا مهندسی مجدد فرایندها در اکثر سیستمهای اطلاعاتی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات امری ضروری است که باید مورد توجه مسئولین و مدیران قرار گیرد. سازوکارهای استفاده از نرم افزارهای کاربردی نظیر سیستم شبیه سازی هوشمند، بانکهای اطلاعاتی و ... به عنوان اقدامی برای توسعه قابلیت‌های کارکنان رعایت گردد. بسترسازی تبادل الکترونیکی داده‌ها، اسناد و اطلاعات در سازمان فراهم گردد. این موضوع باعث کاهش فشارهای کاری و افزایش راندمان کارکنان می‌گردد. دوره‌های آموزشی در زمینه فناوریهای اطلاعات و ارتباطات متناسب با نیازهای هر کدام از کارکنان طراحی و تدارک دیده شوند. استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی-ارتباطی جهت افزایش دانش کارکنان سازمان با هدف افزایش توان تصمیم‌گیری آنان صورت گیرد. نیازهای اطلاعاتی بخش‌های مختلف سازمان در زمینه فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات به صورت علمی و مناسب شناسایی شوند. در رسالت و مأموریت سازمان استفاده بهینه از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در فرایندهای کاری سازمان مورد توجه جدی قرار گیرد.



امکان مشارکت کارکنان در همایشهای علمی (ملی و بین المللی) مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات افزایش یابد. استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات و ارتباطات با هدف کاهش ارتباط فیزیکی و افزایش سرعت پاسخ گویی به ارباب رجوع فراهم گردد.

## یادداشت‌ها

1. Meyer and Marion
2. Drucker
3. Woodard and Kneebone
4. Yang and Alain
5. Brown
6. Kolinsky

## منابع

- اردلان، ا.، وفائی، ف.، جنابی، ش.، و الماسی، م. (۱۳۹۶). بررسی اثرات فناوری اطلاعات بر توانمند سازی شغلی کارکنان. فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی.
- امیرکبیری، ع.، و فتحی، ص. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط ابعاد توانمندی روانشناختی با کارآفرینی درون سازمانی. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی .
- بختیاری فایندی، م.، دیهیم، ج.، و فضائلی گاه، ح. (۱۳۹۵). نقش فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد و بهره وری سازمان‌ها. پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری.
- بیگی نیا، ع.، الوانی، س.، و گلشن، ا. (۱۳۹۰). بررسی اثر پذیرش فناوری اطلاعات بر چابکی سازمان. دومه نامه علمی پژوهشی دانشگاه شاهد.
- دامغانیان، ح.، زارعی، ع.، و روزبان، ف. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر مدیریت دانش با میانجی گری توانمندسازی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- دیهیم، ج.، بینش، م.، و معقول، ع. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش سازمانها. سومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین. تهران.
- ذیحی، م.، و نیک پور، و. (۱۳۹۳). بررسی نقش مدیریت استراتژیک در بهبود عملکرد نیروی انسانی. دومین همایش ملی رویکردی بر حسابداری، مدیریت و اقتصاد. رشت.
- رجبی فرجاد، ح.، و پورهایمی خشکناز، س. (۱۳۹۵). سنجش تأثیر فناوری اطلاعات بر بهره وری کارکنان. فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی.
- روشن، م.، و حافظ کمال، ه. (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر عملکرد منابع انسانی. موسسه مطالعات سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- زنگنه، م.، و مکوندی، ف. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر احساس شایستگی در شغل بر انرژی سازمانی کارکنان. ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و سومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز. تهران.
- صالحی صدقیانی، ح.، قربانی، ن.، و کروی، ا. (۱۳۹۴). بررسی تاثیرات بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر توانمندسازی کارکنان. دانشگاه آزاد اسلامی .
- طاهرزاد، ح.، و سلیمانی، م. (۱۳۹۳). نقش فناوری اطلاعات در توانمند سازی کارکنان. اولین کنفرانس ملی جایگاه مدیریت و حسابداری در دنیای نوین کسب و کار، اقتصاد و فرهنگ. تهران.
- غفاری، س.، زکیانی، ش.، و رضایی، ز. (۱۳۹۶). بررسی تاثیرات فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران.
- فارسبیجانی، ح.، فرضیپور صائین، ر.، و ترابی پور، س. (۱۳۹۰). تبیین بررسی نقش فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت زنجیره سرد در سازمانهای کلاس جهانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- فرازمند، ح.، مشایخ، م.، و حسامی، م. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر بهره وری نیروی انسانی و سرمایه شرکت‌های پذیرفته شده در بازار بورس تهران. فصلنامه توسعه اجتماعی.
- فرهنگی، ع. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر ساختار سازمانی. مجله مدیریت فناوری اطلاعات.
- کریمی، م.، فروزش، ع.، و برتینا، ک. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر توانمندسازی کارکنان. پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین

المللی مهارت آموزی و اشتغال. تهران.

محمدپور، س.، و ایمانی پور، ن. (۱۳۸۹). مدیریت منابع انسانی الکترونیکی تسهیل گر نوآوری در سازمان. اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و نوآوری. شیراز. مهدبی، ع.، و خانی پور، ح. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بکارگیری فناوری اطلاعات و عملکرد مدیریت منابع انسانی. فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری. مهرآرا، ا.، و ودادی، ا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی. پژوهشنامه مالیات / شماره هجدهم. نوجوان، س. (۱۳۸۹). تأثیر آموزش در بهبود عملکرد کارکنان در شرکت‌های بیمه. دانشگاه پیام نور

## References

- Commander, S., Harrison, R., Naercio Menezes, F. (2011). ICT and productivity in developing countries: New firm-level evidence from Brazil and India.
- Woodard, I., Kneebone, P. (2003). Forecasting the demand for scarce skills, in: Human Sciences Research Council. *Human Resources Development Reviews*
- Drucker, P.F. (1993). Post-capitalist society. Harper Business, New York.
- Brown, K.G. (2005). Using computers to deliver training: Which employee's learn and why?
- Kolinsky, R. (2010). The new competition and human resources: how disadvantaged are
- Walwyn, D. (2006). Biotechnologists in: Human sciences research council, Human.
- Yang, X., Alain, B. (2013). A quantitative model on knowledge management for team cooperation. Knowledge-based systems .
- Meyer, H.M., Marion, T.J. (2013). Preserving the integrity of knowledge and information in R&D. *Business Horizons*,