

نقش توانمندسازی کارکنان در حمایت از نتایج سیستم

اطلاعات حسابداری

امید سمیعی^۱، نرگس حسینی^۲

تاریخ پذیرش ۱۴۰۳/۰۷/۰۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۱۹

چکیده

مطالعه پژوهش حاضر به منظور بررسی تأثیر واسطه‌ای آگاهی مدیریت بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و نتایج سیستم‌های اطلاعات حسابداری انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کارمندان شعب بانک ملت شهر تهران می‌باشند. روش پژوهش پیمایشی بوده و تجزیه تحلیل اطلاعات بر اساس شیوه رگرسیون با استفاده از نرم افزار اس.پی.اس.اس انجام شده است. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه بیست و نه سوالی قاطانه (۲۰۲۳)، استفاده شده است. جهت تعیین روایی ابزار پژوهش از نظرات خبرگان و منظور تعیین پایایی از آزمون جاک-برا استفاده شده است. بر اساس نتایج بدست آمده مشاهده شد که توانمندسازی کارکنان بر نتایج سیستم‌های اطلاعات حسابداری تأثیر معناداری دارد. کلمات کلیدی: توانمندسازی کارکنان، نتایج سیستم‌ها، اطلاعات حسابداری

۱ استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، ایران

۲ کارشناس ارشد، حسابداری مدیریت، دانشگاه غیر انتفاعی پرندک nargess.hoseini76@yahoo.com

۱- مقدمه

با بررسی نقش توانمندسازی کارکنان، این مطالعه به دنبال تعیین این است که چگونه توانمندسازی کارکنان می‌تواند منجر به نتایج بهتر سیستم اطلاعات حسابداری و عملکرد کلی سازمانی شود. علاوه بر این، این مطالعه همچنین با انگیزه نیاز به درک اینکه چگونه آگاهی مدیریت بالاتر می‌تواند رابطه بین توانمندسازی کارکنان و نتایج سیستم اطلاعات حسابداری واسطه‌گری کند، انجام شده است. این می‌تواند به سازمان‌های بانکی کمک کند تا اهمیت مشارکت و پشتیبانی مدیریت را در افزایش اثربخشی سیستم اطلاعات حسابداری شناسایی کنند. با مطالعه تأثیر توانمندسازی کارکنان و آگاهی مدیریت بالاتر بر نتایج سیستم اطلاعات حسابداری در بخش بانکی، محققان و متخصصان می‌توانند بینشی در مورد چگونگی بهبود اثربخشی سیستم اطلاعات حسابداری در این صنعت کسب کنند. علاوه بر این، تأثیر واسطه‌ای آگاهی مدیریت بالاتر بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و نتایج سیستم اطلاعات حسابداری می‌تواند به شناسایی اقدامات خاصی که مدیران می‌توانند برای حمایت از کارکنان خود انجام دهند و اطمینان حاصل شود که سیستم اطلاعات حسابداری به طور موثر اجرا می‌شود، کمک کند. به طور کلی، انگیزه بررسی توانمندسازی کارکنان و آگاهی مدیریت بالاتر در زمینه نتایج سیستم اطلاعات حسابداری در بخش بانکی، شناسایی راه‌هایی برای بهبود عملکرد سازمانی و به حداکثر رساندن مزایای سیستم اطلاعات حسابداری برای بانک‌ها و مشتریان آنها است.

شکاف ادبیاتی که مطالعه حاضر بر آن تمرکز دارد ناشی از فقدان پژوهش یا دانش در مورد موضوع یا حوزه خاصی است که مطالعه قصد دارد آن را بررسی کند. در این مورد خاص، این مطالعه با هدف بررسی نقش توانمندسازی کارکنان در افزایش نتایج سیستم اطلاعات حسابداری در بخش بانکی و اینکه چگونه آگاهی مدیریت بالاتر می‌تواند به عنوان میانجی بین توانمندسازی کارکنان و نتایج سیستم اطلاعات حسابداری عمل کند. شکاف ادبیات به دلیل پژوهش‌های محدود موجود در مورد این موضوع خاص، یا عدم وجود مطالعاتی که رابطه خاص بین این متغیرها را در زمینه بخش بانکی بررسی کرده باشد، به وجود آمده است. هدف این مطالعه رفع این شکاف با ارائه بینشی در مورد رابطه بین توانمندسازی کارکنان، آگاهی مدیریت بالاتر و نتایج سیستم اطلاعات حسابداری در بخش بانکی است که می‌تواند به سازمان‌ها در ارتقای سیستم‌های اطلاعات حسابداری و بهبود عملکرد کلی کمک کند.

انگیزه بررسی نقش توانمندسازی کارکنان در حمایت از نتایج سیستم اطلاعات حسابداری در بخش بانکداری با تأثیر میانجی آگاهی مدیریت بالاتر، درک بهتر چگونگی تأثیر توانمندسازی کارکنان و آگاهی مدیریت بالاتر بر اثربخشی سیستم اطلاعات حسابداری در صنعت بانکداری است. توانمندسازی کارکنان به دادن استقلال، اختیار و منابعی به کارکنان برای تصمیم‌گیری و اقدام برای بهبود عملکرد سازمان اشاره دارد. آگاهی مدیریت بالاتر به میزان آگاهی مدیران ارشد در مورد اهمیت سیستم اطلاعات حسابداری و چگونگی حمایت از اجرای موثر آن اشاره دارد. علاوه بر آن، انگیزه پشت مطالعه حاضر به دست آوردن درک بهتری از چگونگی تأثیرگذاری این عوامل بر اثربخشی سیستم‌های اطلاعات حسابداری در بخش بانکی هست. انگیزه این مطالعه نیاز به شناسایی راه‌هایی برای بهبود نتایج سیستم اطلاعات حسابداری در سازمان‌های بانکی است که می‌تواند منجر به افزایش کارایی، دقت و صرفه‌جویی در هزینه شود.

فرضیه ۱: توانمندسازی کارکنان بر نتایج سیستم‌های اطلاعات حسابداری تأثیر معناداری دارد.

۲- مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

۲-۱- توانمندسازی کارکنان

در فرهنگ آکسفورد اصطلاح لاتین Empower به معنای قدرتمند شدن، مجوز دادن، قدرت بخشیدن و توانا شدن تعبیر شده است. این واژه در برگرفته قدرت و آزادی عمل بخشیدن برای اداره خود است و در مفهوم سازمانی به معنای تغییر در فرهنگ و شهامت در ایجاد و هدایت یک محیط سازمانی است؛ به بیان دیگر توانمندسازی، به معنای طراحی ساختار است، به نحوی که در آن افراد ضمن کنترل خود، آمادگی پذیرش مسئولیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند. توانمندسازی در کارکنان شرایطی را ایجاد می‌کند که آنان زندگی کاری خود را در پرتو آن کنترل می‌کنند و به رشد کافی برای پذیرش مسئولیت‌های بیشتر در آینده دست می‌یابند.

توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) معتقدند که توانمندسازی انگیزشی درونی است که نقش فعال کارکنان در سازمان را توصیف می‌کند (توحیدی و همکاران، ۲۰۱۲). توانمندسازی فقط کلامی جدید نیست، بلکه مقدمه‌تصور از تمایلات جاری علم مدیریت اخیر است؛ حکایتی از کار با مردم و تغییر جهت سبک مدیریت از بالا به پایین است که امروزه با مطرح شدن بحث‌های جدیدی نظیر مهندسی مجدد و تغییر ساختار بر اهمیت آن افزوده شده است

فصلنامه کنکاش مدیریت و حسابداری، جلد ۴، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۳

توانمندسازی، فرآیند تقسیم مقداری از قدرت نیست؛ بلکه فرایندی است که قدرت نسبی هر فرد به واسطه آن افزایش می یابد و قدرت جدیدی برای سازمان ایجاد می شود. توانمندسازی، نفوذ مبتنی بر صلاحیت است که باید ایجاد شود. این قدرت، بسیار فراتر از تصور قدرتی است که تقسیم یا تسهیم می شود؛ قدرتی نشأت گرفته از این اندیشه که قدرت می تواند و باید از راه ارتقای مداوم شایستگی و کاربرد آن ایجاد شود (چامبرلین، ۱۹۹۷).

۲-۲- نتایج سیستم های اطلاعات حسابداری

طبق (اوکیلی و همکاران، ۲۰۲۱)، سیستم اطلاعات حسابداری^۳ (AIS) نوعی سیستم سازمانی است که از نرم افزار برای جمع آوری، ذخیره، دستکاری و تجزیه و تحلیل داده های مالی و حسابداری استفاده می کند. جاسیم و همکاران (۲۰۲۰) سیستم اطلاعات حسابداری را به عنوان یک دفتر کل تعریف می کند که شامل سابقه تلفیقی از دارایی ها، بدهی ها و حقوق صاحبان سهام سازمان و همچنین تمام حساب ها و برنامه ها است. طبق پژوهش قاطانه (۲۰۲۲)، این استفاده از داده های اطلاعات حسابداری برای شناسایی سودآورترین کانال ها و محصولات یک شرکت است. یک سیستم اطلاعات حسابداری مبتنی بر داده کاوی مالی است که از فرآیند جمع آوری، تجزیه و تحلیل و تفسیر مقادیر زیادی از داده های مالی برای شناسایی الگوها و روندها راه اندازی می شود. اساساً روشی است که برای تخصیص هزینه ها به فعالیت های مختلف در یک سازمان یا چرخه فعالیت هایی که داده های مبادله ای را از اسناد منبع به پایگاه داده کسب و کار ثبت می کند، استفاده می شود (قاطانه و همکاران، ۲۰۲۲).

امروزه سیستم های اطلاعاتی به عنوان یکی از فناوری های نوین بشری نه تنها خودش دستخوش تغییراتی شده است، بلکه به سرعت در حال تاثیرگذاری بر روی تمام سازمان ها است. فناوری اطلاعات در واقع نوعی فناوری فراگیر است و ویژگی منحصر به فرد آن، شمول و نیاز ضروری به آن است.

دامنه تغییرات ناشی از این پدیده، بسیار متنوع است و از جانشینی اطلاعات به جای انرژی یا نیروی کار انسانی در بخش تولید صنعتی تا تغییر در بخش درونی خدمات، از خدمات پرسنلی گرفته تا خدمات اجتماعی و سیستم های توزیع را در بر می گیرد (صرافی - زاده و پناهی، ۱۳۸۴، ص ۵۲).

³ Accounting Information System (AIS)

سیستم های اطلاعاتی به مجموعه ای از اجزای مرتبط با هم گفته می شود که اطلاعات را به منظور حمایت از تصمیم گیری و کنترل در یک سازمان جمع آوری، پردازش، ذخیره و توزیع می کنند (جانکوفسکی، ۲۰۰۹). نگرش سیستمی به جهت جامعیت بالقوه، به یکپارچگی و هماهنگی اطلاعات موجود در سازمان کشیده می شود و عالی ترین نمود نگرش سیستمی به سازمان ها، به استقرار سیستم های اطلاعات مدیریت منجر می شود.

همان طور که بیان شد، این سیستم ها که گردآوری و سازماندهی داده ها و تولید اطلاعات و انتقال آن را به مدیران به انجام می رسانند، همچون ناظری مقتدر در تمامی سطوح سازمان ها حضور یافته و حیطة معرفتی مدیر را توسعه داده و بینش وی را برای اتخاذ تصمیمات صحیح مهیا می سازد (طالقانی، ۱۳۸۲).

به علت گستردگی و پیچیدگی موجود در سیستم ها، مدیران اطلاعات و متخصصان اطلاعاتی به سیستم های اطلاعاتی یعنی سیستم هایی که به کمک ابزارهای رایانه ای و فناوری اطلاعات به گردآوری اطلاعات و پردازش سیستم ها می پردازند، روی آورده اند. البته سیستم های اطلاعاتی به آن نقطه نرسیده اند که بتوانند فکر کنند، برنامه ریزی کنند و به چگونگی تغییرات واکنش دهند.

هنوز چندین اتاق برای افراد که این سیستم ها را اداره می کنند وجود دارد. باید توجه داشت که فقط یک اقلیت کوچکی از این افراد عملاً سیستم های رایانه ای یا سیستم های فن آوری اطلاعات را طراحی می کنند. تعداد زیادی از این افراد کاربر نهایی هستند مانند مدیران، کارکنان اداری و دیگران که از رایانه در زمینه های شغلی خود استفاده می کنند (فولی و همکاران، ۱۹۹۸).

انبوه اطلاعاتی که در پایگاه های داده شرکت ها ذخیره می شود اکثراً آنقدر زیاد هستند که برای مدیران، بی معنی (و غیر قبل استفاده) می شوند. این آناشسی هرج و مرج در حجم انبوه اطلاعات نیاز به یک سیستم اطلاعاتی برای رده بندی و تقسیم بندی آن برای استفاده هر چه بیشتر از آن می باشد. سیستم های اطلاعاتی ریشه در تصاویر غارها دارند و اعضای یک قبیله با استفاده از این سیستم های بسیار اولیه داد و ستد های خود را انجام می دادند.

۳-۲- پیشینه پژوهش

باقری و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان فناوری اطلاعات و تاثیر آن بر توانمندسازی کارکنان انجام دادند. به این نتیجه رسیدند که بین کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و مولفه های توانمندسازی کارکنان (بهبود عملکرد کارکنان، استقلال و آزادی عمل، احساس مسئولیت تصمیم گیری، تنوع شغلی، خودکنترلی و توانایی حرفه ای)

رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر این، فن آوری اطلاعات به عنوان مجموعه ای از ایده های ایجاد شده از طریق مکانیزم های نرم افزاری برای کارکنان و سازمان ها نقش مهمی در توسعه منابع انسانی ایفا خواهد کرد.

موسوی زاده و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی توانمندسازی کارکنان انجام دادند. یافته های این پژوهش نشان داد که مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی بر توانمندسازی کارکنان تاثیر مثبت دارد. توانمندسازی کارکنان بر عملکرد آنها تاثیر مثبت دارد. همچنین مدیریت دانش و سیستم های اطلاعات می توانند از طریق توانمندسازی بر عملکرد کارکنان به صورت غیر مستقیم تاثیرگذار باشند.

خشنودفر و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین بکارگیری سیستم اطلاعات مدیریت و توانمندسازی کارکنان انجام دادند. مدل نهایی با استفاده از آمار استنباطی ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تحلیل واریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و فرضیه پژوهش که میزان تاثیر بکارگیری سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) بر توانمندسازی کارکنان است، متوسط شناخته شد.

اسیوند و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان تاثیر نفوذ اجتماعی مدیران بر توانمندسازی شغلی کارکنان از دیدگاه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان چهارمحال و بختیاری انجام دادند. نتایج نشان داد همبستگی مثبت و معناداری بین نفوذ اجتماعی مدیران و توانمندسازی شغلی کارکنان وجود دارد. همچنین مولفه های متقاعد سازی، تبادل، جاذبه های الهام بخش، روشهای قانونی، آگاهی دادن، فشار، مورد توجه قراردادن، مشورت، جاذبه شخصی توانستند مولفه های معنی دار بودن، شایستگی، استقلال و خودمختاری، و موثر بودن از توانمندسازی شغلی را پیش بینی نمایند.

قاپانه (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان نقش توانمندسازی کارمندان در پشتیبانی از نتایج سیستم های اطلاعات حسابداری: یک مدل واسطه انجام داد. یک رویکرد کمی از طریق توزیع یک پرسشنامه آنلاین به (۹۷) تن از مدیران مالی و مدیران حسابداری در بانک های اردن اتخاذ شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده های اولیه از SPSS استفاده شد و مشاهده شد که آگاهی مدیریت رابطه بین توانمندسازی کارکنان و نتایج سیستم های اطلاعات حسابداری را واسطه گری می کند، که به این واقعیت نسبت داده می شود که مدیریت باید از اهداف سازمانی و اطلاعات مالی مورد نیاز برای دستیابی آگاه باشد. این اهداف شامل درک آخرین فناوری حسابداری است که برای کمک به این فرآیند در دسترس است.

علاوه بر این، مدیریت باید از هزینه های مربوط به اجرای سیستم های جدید و خطرات احتمالی که ممکن است ایجاد شود آگاه باشد. مدیریت با مشارکت فعال در فرآیند پیاده سازی و تصمیم گیری می تواند از کارآمدی سیستم های اطلاعات حسابداری و ایجاد نتایج مطلوب اطمینان حاصل کند. در نهایت، مدیریت باید اطمینان حاصل کند که آموزش مناسب کاربران برای همه کاربران سیستم اطلاعاتی در دسترس است. این تضمین می کند که سیستم می تواند به کارآمدترین شکل ممکن استفاده شود و نتایج مالی مورد نظر را ایجاد کند. این مطالعه نیاز به استفاده از سیستم های یکپارچه مبتنی بر ابر را برای افزایش دسترسی به اطلاعات و کاهش نیاز به ورود دستی داده ها توصیه می کند. توصیه های

۳- روش شناسی پژوهش (متدولوژی)

ویژگی های این پژوهش به طور خلاصه به شرح زیر است:

الف) از لحاظ هدف پژوهش: پژوهشی کاربردی است (منظور از پژوهش کاربردی، پژوهشی است که نظریه ها، قانون مندی ها، اصول و فنونی که در پژوهش های پایه تدوین می شوند را برای حل مسائل اجرایی و واقعی به کار می گیرد؛ به طور کلی انگیزه های اصلی از اجرای این نوع پژوهش، حقیقت جویی و دستیابی به اطلاعات و روابط جدید است که به دستیابی به درک عمیق تر پدیده ها کمک می نمایند).

ب) از لحاظ مکان پژوهش: پژوهشی کتابخانه ای است (در پژوهش توصیفی، آنچه هست توصیف و تفسیر شده و کانون توجه محقق شرایط یا روابط موجود، عقاید متداول، فرایندهای جاری، آثار مشهود و یا روندهای در حال گسترش می باشد، تمرکز اصلی در این نوع پژوهش در درجه اول به زمان حال است، هرچند رویدادها و آثار گذشته را نیز که به شرایط موجود مربوط می شوند مورد بررسی قرار می دهد).

ج) از لحاظ نوع پژوهش: از نوع نیمه تجربی و با استفاده از رویکرد پس رویدادی (از طریق اطلاعات گذشته) است. از روش پس رویدادی زمانی استفاده می شود که محقق پس از وقوع رویدادها به بررسی موضوع می پردازد. افزون بر این، امکان دستکاری متغیرهای مستقل وجود ندارد (نمازی، ۱۳۷۹).

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارمندان شعب بانک ملت شهر تهران می باشد که تعداد آنها حدود ۱۲۵۰ تن می باشد.

در این پژوهش حجم جامعه آماری با توجه به تعداد زیاد مشتریان جهت برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. بر این اساس نمونه آماری برابر با ۳۸۴ تن از کارمندان شعب بانک ملت شهر تهران می باشد.

$$n = \frac{z^2 \times \frac{1}{2}(p)(1-p)}{\varepsilon^2}$$

تعداد حجم نمونه $n = ?$

مقدار Z جدول ۱,۹۶

سطح معنی داری $\alpha = ۰,۰۵$

برآورد نسبت صفت $p = q = ۰,۵$

میزان خطای برآورد ε^2

که پس از جایگزینی اعداد تعداد نمونه در این پژوهش برابر است با :

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{0.05^2} \cong 384$$

یکی از ضروریات هر مطالعه و پژوهش اطلاعات مربوط و قابل اتکا، سرعت و سهولت دسترسی به آن می باشد. مباحث تئوریک پژوهش از مسیر مطالعه منابع، نشریات؛ منابع داخلی و خارجی موجود در کتابها و استفاده از اینترنت جمع آوری شده است. همچنین به منظور بررسی فرضیه ها و روابط میان متغیرها از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده ها استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش و گویه های آن به شرح جدول ۱ است. برای سنجش سوالات پرسشنامه از مقیاس لیکرت که یکی از پرکاربردترین مقیاس ها در پژوهش های می باشد، استفاده شده است. طیف به کار برده شده، طیف ۵ تایی است که در آن عدد ۱ بیانگر بسیار کم، ۲ بیانگر کم، ۳ بیانگر متوسط، ۴ بیانگر زیاد، ۵ بیانگر بسیار زیاد است.

جدول ۱ طیف لیکرت پرسشنامه

کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	۲	۳	۴	۵

جدول ۲ جدول تشریح پرسشنامه

متغیر	تعداد گویه ها	منبع
نتایج سیستم های اطلاعات حسابداری	۵ گویه	قاطانه (۲۰۲۳)
مشارکت	۵ گویه	قاطانه (۲۰۲۳)
تفویض اختیار	۴ گویه	قاطانه (۲۰۲۳)
آموزش	۵ گویه	قاطانه (۲۰۲۳)
پاداش	۴ گویه	قاطانه (۲۰۲۳)
آگاهی مدیریت	۶ گویه	قاطانه (۲۰۲۳)
جمعاً	۲۹ گویه	قاطانه (۲۰۲۳)

۴- تجزیه و تحلیل داده ها

۴-۱- آمار توصیفی

مشخصه های آمار توصیفی افراد گروه نمونه در جدول ۴-۱ ارائه می گردد.

جدول ۲- مشخصه های آمار توصیفی افراد گروه نمونه (۳۸۴ نفر)

مؤلفه	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
نتایج سیستم های اطلاعات حسابداری	۱	۵	۴/۲	۰/۸
مشارکت	۱	۵	۴/۳	۰/۲
تفویض اختیار	۱	۵	۴/۵	۰/۱
آموزش	۱	۵	۴/۴	۰/۹
پاداش	۱	۵	۴/۳	۰/۷
آگاهی مدیریت	۱	۵	۴/۴	۰/۸

چنانکه در جدول ملاحظه می گردد مقدار حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف استاندارد برای متغیرها محاسبه شده است. در بین متغیرها نیز بیشترین میانگین مربوط به متغیر تفویض اختیار و کمترین میانگین مربوط به متغیر نتایج سیستم های اطلاعات حسابداری است.

۴-۲- نتیجه فرضیه

فرضیه ۱: توانمندی سازی کارکنان تأثیر معناداری بر نتایج سیستم های اطلاعات حسابداری دارد. جهت بررسی این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

جدول ۳ نتایج رگرسیون فرضیه سوم

متغیر وابسته: سیستم های اطلاعات حسابداری			
متغیرها	ضرایب	آماره T	سطح معناداری
عرض از مبدا	۰/۱۲	۱/۲۵	۰/۳۴۲
توانمندی سازی کارکنان	۰/۲۵	۳/۹۱	۰/۰۰۱

آنچنان که مشخص است، توانمندی سازی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر سیستم های اطلاعات حسابداری دارد. این مسئله نشان می دهد که فرضیه سوم مورد تایید است. نتیجه این فرضیه با تحقیق قاطانه (۲۰۲۳) و رهارجونو و دارمادیسکا (۲۰۲۱) هم راستا می باشد.

۵- نتیجه گیری

به طور کلی، هر شرکتی که از اینترنت، دستگاه‌های تلفن همراه، فناوری نرم افزار یا خدمات ابری برای انجام یا اتصال به خدمات مالی استفاده می‌کند، شامل این حوزه می‌شود. بسیاری از محصولات حوزه برای سهولت ارتباط اقتصادی مصرف کنندگان طراحی شده‌اند. البته این اصطلاح برای فناوری‌های تجارت به تجارت نیز به کار می‌رود. اما این اصطلاح آنقدرها هم اصطلاح جدیدی نیست و سال‌هاست که با آن آشنا هستیم؛ به عنوان مثال، دستگاه‌های عابر بانک به عنوان نشانه‌های اولیه ظهور فین‌تک شناخته می‌شوند. اما فین‌تک توانسته در سال‌های اخیر به خوبی راه جداگانه‌ای برای خود ایجاد کرده و به پیشرفت قابل ملاحظه‌ای برسد. این روزها می‌توان خدمات گسترده‌ای را از این حوزه دریافت کرد که از جمله این خدمات می‌توان به مدیریت حساب‌ها، سهام تجاری، پرداخت هزینه‌ها و فاکتورها و مدیریت بیمه اشاره کرد. در حقیقت به مدد فین‌تک نحوه دسترسی مصرف کنندگان به امور مالی آنها دستخوش تغییر شده و این تغییرات در سال‌های اخیر و با وجود پاندمی کرونا، سرعت بیشتری نیز به خود گرفته است. در این بین شناخت عوامل تاثیر گذار برای برخورداری از مشتریان راضی اهمیت زیادی دارد. در میان عوامل تاثیر گذار در داشتن مشتریان رضایت مند، مفید بودن و سهولت استفاده از محصولات فین‌تک، میزان کارایی و اثر بخشی و کیفیت خدمات ارائه شده عواملی هستند که در تحقیقات زیادی اهمیت خود را اثبات کرده اند اما متأسفانه در میان تحقیقات داخلی، با وجود اهمیتی که در میان مشتریان دارد هنوز این عوامل به درستی مورد ارزیابی قرار نگرفته اند و تاثیر آنها مورد جستار واقع نشده است.

فرضیه اول- بین مفید بودن و رضایت مشتریان کارگزاری مفید رابطه وجود دارد.

با توجه به مدل تحقیق، از نظر اعداد معنی دار، مشاهده شد که آماره t بین دو متغیر مفید بودن و رضایت مشتری برابر با $3/450$ است. از آنجایی که این مقدار بزرگتر از $[1,96]$ و $[1,96]$ است، این فرضیه رد نمی‌شود. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های که توسط چین و همکاران در سال ۲۰۲۱ و خزاعی در سال ۱۴۰۱ همسو بوده است.

فرضیه دوم- بین مفید بودن و انتظارات مشتریان کارگزاری مفید رابطه وجود دارد.

با توجه به مدل تحقیق مشاهده می‌شود که آماره t بین دو مفید بودن و انتظارات مشتری برابر با $1/975$ است. از آنجایی که این مقدار بالاتر از $[1,96]$ و $[1,96]$ است، این فرضیه در سطح اطمینان ۹۵٪ رد نمی‌شود. قابل ذکر است که نتایج این فرضیه مشابه نتایج چین و همکاران (۲۰۲۱) و پارسورمان در سال ۲۰۱۵ همسو بوده است.

فرضیه سوم- بین مفید بودن و کیفیت خدمات ارائه شده کارگزاری مفید رابطه وجود دارد.

با توجه به مدل تحقیق، از نظر اعداد معنی دار، مشاهده می شود که آماره t برای دو متغیر مفید بودن و کیفیت خدمات ارائه شده برابر با $30/997$ است و از آنجایی که این مقدار بزرگتر از کران بالای بازه $[1,96- و 1,96]$ است، این فرضیه در سطح اطمینان 95% رد نمی شود. نتایج این فرضیه توسط چین و همکاران در سال 2021 و مینگ چی در سال 2016 قابلیت پشتیبانی دارد.

فرضیه چهارم- بین مفید بودن و اثر بخشی در کارگزاری مفید رابطه وجود دارد.

با توجه به مدل تحقیق، از نظر معناداری، مشاهده می شود که آماره t بین دو متغیر مفید بودن و اثربخشی تاثیر معناداری معادل $7,655$ دارد و از آنجایی که این مقدار خارج از $[1,96- و 1,96]$ است، این فرضیه در سطح اطمینان 95% رد نمی شود. نتایج این فرضیه توسط چین و همکاران 2021 پشتیبانی می شود.

فرضیه کلی تحقیق - همانطور که از نتایج های این کارآزمایی مشخص است، مفید بودن (PU) استفاده از فین تک (مشکل درک شده (PD) با رضایت مشتری، انتظارات مشتری، اثربخشی و کیفیت خدمات ارائه شده در کارگزاری مفید تاثیر مستقیم و معناداری دارد.

به مدیران و ارشد توصیه می شود تا با برگزاری جلسات آموزشی برای کارمندان و کارکنان مجموعه، به سمت افزایش کیفیت خدمات ارائه شده، ترغیب کرده به طوری که کارکنان بتوانند با افزایش اثر بخشی مجموعه حاضر برای مشتریان کنونی بتوانند میزان رضایت مشتریان را بالا تر از میانگین حال حاضر ببرند. از طرفی میانگین انتظارات مشتریان بالاتر از رضایت مشتریان می باشد که نشان می دهد نیاز است تا مشتریان را بالاتر از حالت کنونی ببرند. از طرفی می توانند با ایجاد برنامه های تبلیغاتی و آموزشی سراسری و استفاده از بیلبرد های تبلیغاتی سطح دانش مشتریان را با نرم افزارهای موجود هماهنگ تر کنند. از طرفی مجموعه می تواند با توجه به میزان دشواری درک شده در پژوهش که قابل توجه بوده است و از طرفی تاثیر مستقیم بر روی رضایت مشتریان و اثر بخشی دارند به سمتی حرکت کنند که در آن بتوانند با استفاده از برزورسانی محصولات فین تک مجموعه، از میزان دشواری درک شده برای مشتریان کاهش داده شود.

منابع

- اسیوند، حسن، مرادی، محمدرضا، و مرادی، آرام. (۱۳۹۵). تاثیر نفوذ اجتماعی مدیران بر توانمند سازی شغلی کارکنان از دیدگاه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان چهار محال و بختیاری. پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۸(۴)، ۵۹-۶۹.
- باقری، مرتضی؛ پناهللی پور، علیرضا؛ ریوندی، عادل؛ فناوری اطلاعات و تاثیر آن بر توانمندسازی کارکنان رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری بهار ۱۴۰۱ - شماره ۸۴
- علی پورلری، رضا و عامری اختیارآبادی، ملیحه، ۱۳۹۵، نقش سیستم های اطلاعاتی در توانمندسازی کارکنان، کنفرانس جامع علوم مدیریت و حسابداری، تهران.
- خشنودفر، پروین و خدنگ، الهام و انصافیان، بیتا، ۱۳۹۶، بررسی رابطه بین بکارگیری سیستم اطلاعات مدیریت و توانمندسازی کارکنان (مورد مطالعه: وزارت علوم، پژوهشهای و فناوری)، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی، تهران.
- موسوی زاده، سیدرضا، مقیم شهیدانی، سیده مهناز، و رحیم پور، رحمن. (۱۳۹۷). بررسی تاثیر مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی توانمندسازی کارکنان. کنفرانس ملی اندیشه های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری، مطالعات حقوقی و اجتماعی.
- Astuty, W.; Pratama, I.; Basir, I.; Harahap, J.P.R. Does Enterprise Resource Planning Lead to The Quality of The Management Accounting Information System. *Pol. J. Manag. Stud.* 2022, 25, 93-107
- Abuzaid, A. Employees' empowerment and its role in achieving strategic success: A practical study on Jordanian insurance companies. *Jordan J. Bus. Adm.* 2018, 14, 641-660
- Ahmad, M.A.; Al-Shbiel, S.O. The effect of accounting information system on organizational performance in Jordanian industrial SMEs: The mediating role of knowledge management. *Int. J. Bus. Soc. Sci.* 2019, 10, 99-104.
- Al-Okaily, M. Assessing the effectiveness of accounting information systems in the era of COVID-19 pandemic. *VINE J. Inf. Knowl. Manag. Syst.* 2021, ahead-of-print.
- Al-Okaily, A.; Al-Okaily, M.; Shiyyab, F.; Masadah, W. Accounting information system effectiveness from an organizational perspective. *Manag. Sci. Lett.* 2020, 10, 3991-4000
- Andi Kele, A.T. Employee Empowerment in Luxury Hotels in East Malaysia. Ph.D. Thesis, The University of Waikato, Hamilton, New Zealand, 2020.
- Chen, Y.; Long, X. The Empowerment and Subversion of Information Technology to Accounting Information System. In *Proceedings of the 2022 3rd International Conference on E-commerce and Internet Technology (ECIT 2022)*, Zhangjiajie, China, 4-6 March 2022; pp. 384-392.
- Haapamäki, E.; Sihvonen, J. Cybersecurity in accounting research. *Manag. Audit. J.* 2019, 34, 808-834.
- Krosnick, J.A. Questionnaire design. In *The Palgrave Handbook of Survey Research*; Palgrave Macmillan: Cham, Switzerland, 2018; pp. 439-455.
- Lassoued, K.; Awad, A.; Guirat, R. The impact of managerial empowerment on problem solving and decision making skills: The case of Abu Dhabi University. *Manag. Sci. Lett.* 2020, 10, 769-780.
- Majid, U. Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergrad. Res. Nat. Clin. Sci. Technol. J.* 2018, 2, 1-7.
- Nicholls, A. A general theory of social impact accounting: Materiality, uncertainty and empowerment. *J. Soc. Entrep.* 2018, 9, 132-153

Qatawneh, Adel M. 2023. "The Role of Employee Empowerment in Supporting Accounting Information Systems Outcomes: A Mediated Model" *Sustainability* 15, no. 9: 7155.

Sivagnanasundaram, J.; Goonetillake, J.; Buhary, R.; Dharmawardhana, T.; Weerakkody, R.; Gunapala, R.; Ginige, A. Digitally- Enabled Crop Disorder Management Process Based on Farmer Empowerment for Improved Outcomes: A Case Study from Sri Lanka. *Sustainability* 2021, 13, 7823