

نقش فناوری اطلاعات (IT) در بهبود عملکرد روابط عمومی

از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت ایران خودرو

داود صفایی ۱

امید مهدوی فر ۲

چکیده

این تحقیق با هدف مطالعه و بررسی نقش فناوری اطلاعات (IT) در بهبود عملکرد روابط عمومی از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت ایران خودرو صورت یافته است؛ در این پژوهش به منظور ارزیابی عملکرد سازمان، عملکرد به سه بعد تقسیم گردیده و هر کدام از ابعاد نیز به شکل مجموعه سوالات تدوین شده است که ابعاد کلی عبارتند از: فرآیندهای داخلی، کارکنان و یادگیری، نوآوری و در مرحله بعد اطلاعات مورد نظر درباره سه وجه فوق را گردآوری نموده و با هدف بررسی رابطه کارکرد فناوری اطلاعات و عملکرد سازمان به توصیف و تبیین داده‌ها پرداخته‌ایم.

در فصل مبانی نظری این تحقیق ضمن مروری بر تعاریف فناوری و فناوری اطلاعات، تاریخچه تکامل فناوری اطلاعات، آشنایی با انواع فناوری اطلاعات، اطلاعات و انواع سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان را مورد بحث قرار داده‌ایم. در ادامه با نگاهی به فرآیندهای تکنولوژیکی، انواع تکنولوژی‌های ارتباط سازمانی و اثرات آن را بر روی الگوهای ارتباط و پیامدهای ارتباط مورد بررسی قرار داده‌ایم.

در بخش بعد نیز عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار داده و با ذکر تعاریف سازمان، به تشریح عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی پرداخته‌ایم. در ادامه تحت عنوان معرفی چارچوب نظری تحقیق، تفکر نوین سیستمی و ویژگی‌های این نظریه را مورد امعان نظر قرار داده و با استفاده از نظریه

¹ استادیار ارتباطات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

² کارشناس ارشد علوم ارتباطات - روابط عمومی

سیستمی، مدل مفهومی پژوهش را معرفی نموده‌ایم و در نهایت به ذکر پرسشهای اصلی تحقیق پرداخته‌ایم.

کلمات کلیدی: نقش، بهبود، عملکرد، روابط عمومی، فناوری اطلاعات



مقدمه

فناوری اطلاعات امروزه نقش به سزایی در نحوه ارائه هرچه بهتر اطلاعات و ایجاد فضای تبادلات اطلاعات به شکلی نو، ایجاد نموده است. به جرأت می‌توان مدعی شد که در طول تاریخ ظهور فناوری‌های مختلف، هیچ نوع فناوری نتوانسته همانند فناوری اطلاعات، در بین رشته‌های علوم مختلف، ارتباط ایجاد نماید. فناوری اطلاعات به عنوان یک پیوند دهنده، تمامی علوم روز را به کار می‌گیرد تا بتواند اطلاعات مورد نیاز متخصصین، صنایع، سازمانها و بلاخره همه مردم در قسمتهای مختلف جامعه را در کمترین زمان و بهترین وجه ممکن تأمین نماید. به طوری که امروزه فناوری اطلاعات مرزهای کشورهای جهان را در می‌نوردد و ملت‌ها را در یک جامعه جهانی گردهم می‌آورد.

در عصر اخیر رشد سریع فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، تأثیر بسیار مهمی بر زندگی بشر و کارکرد سازمانها و مؤسسات در کشورهای مختلف داشته است. به اعتقاد صاحب‌نظران همانگونه که اختراع ماشین بخار و وقوع انقلاب صنعتی، تحول عظیمی در زندگی شخصی و کاری افراد پدید آورد، انقلاب ارتباطات نیز دگرگونی‌هایی را با خود به همراه داشته است. شاید بتوان گفت به کارگیری صحیح فناوری اطلاعات نه تنها آینده زندگی بشر را بهبود خواهد بخشید، بلکه سعی دارد تا خرابی‌های به بار آمده ناشی از فناوری‌های گذشته را نیز اصلاح نماید.

به عنوان مثال به کارگیری فناوری اطلاعات مشکلاتی از قبیل کمبود مکان فیزیکی جهت انجام کار، کمبود زمان، رقابت و حسادت‌های بی‌مورد و پنهان کاری در تحصیل علوم، اشتغال و تبادل فرهنگی را برطرف خواهد نمود. طبعاً در این عرصه جدید، هر فرد و جامعه ای که با شناخت و اشراف بیشتر، اهداف و آرمان روشنتر پا به میدان بگذارد می‌تواند از این فناوری بهره بیشتری ببرد و در حوزه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جهان نقش بیشتری داشته باشد. در کل فناوری‌های اطلاعاتی همراه با فاکتورهای خود تحولات عظیمی در شرکتها و سازمانهای بازرگانی ایجاد کرده است به گونه‌ای که عملکرد کلی این قبیل شرکتها کاملاً تحت تأثیر میزان کاربرد فناوری‌های مورد بحث است.

در این میان مدیریت روابط عمومی به دلیل نقش گسترده‌ای که در سازمان دارد به نوبه خود متأثر از این تحولات است. به عبارت دیگر در سازمانهای حاضر بیش از هرچیزی عملکردهای مدیریت روابط عمومی تحت الشعاع فناوری اطلاعات قرار خواهد گرفت. باید با بررسی و شناخت نقش فناوری اطلاعات در عملکردهای مدیریت روابط عمومی و همچنین با طراحی و ایجاد یک سیستم پویا، زمینه ساز شناسایی، انتخاب، آموزش و به کارگیری مؤثر روابط عمومی در سازمان باشیم.

نظام مدیریت سنتی، سه عامل اساسی را برای داشتن عملکرد مطلوب در سازمان لازم می‌داند، منابع فیزیکی، سرمایه و منابع انسانی میراث باقی مانده از نگرش مدیریت سنتی است. با رشد تکنولوژی از یک سو و خارج شدن فرآیندهای سازمانی از حالت ایستا از سوی دیگر، سازمانها نیازمند بازنگری مجدد در عملکرد خود هستند تا با ایجاد زمینه‌های مساعد بتوانند به رشد و پویایی لازم برای تطبیق با تغییرات محیطی و تکنولوژیکی نائل آیند. با در نظر گرفتن این نکته که فرآیند سازمانی برای داشتن عملکردی مطلوب نیاز به تأمین منابع مختلف ورودی دارد، سه عامل اساسی یاد شده در نظام مدیریت سنتی، مشخصه خاصی را برای مطلوب کردن فرآیندهای درون سازمانی به نمایش نمی‌گذارد، گرچه وجود آنها برای پیشبرد اهداف سازمانی امری بدیهی است. نگرش نوین سیستمی، بیانگر عامل دیگری است که فراتر از سه عامل گذشته بوده و از اهمیت استراتژیک خاصی برخوردار است. «اطلاعات» به عنوان چهارمین منبع، در این دیدگاه قدرت خود را به معنای عاملی حیاتی در اثرگذاری بر فعالیتهای مدیریتی به اثبات رسانده است. در حال حاضر در تمامی سازمانها اعم از اداری، ساخت و تولید، قدرت عظیم اطلاعات، مدیران را ملزم به ایجاد تغییرات زیادی در بخشهای مختلف سازمان نموده است به نحوی که مدیران مترقی همواره در کوشش برای پیدا کردن زمینه‌های جدید از کاربرد اطلاعات هستند. با رشد تکنولوژی الکترونیک، مخابرات و کامپیوتر در سالهای اخیر، ادغام و ایجاد شبکه‌های عظیم کامپیوتری سبب شده تا رویکرد «فناوری اطلاعات» به جای خود «اطلاعات» مدنظر قرار گیرد. ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی برگرفته از مفهوم فناوری اطلاعات فرآیندهای پیچیده درون سازمانی را تسهیل کرده و با اتصال سازمانها به یکدیگر، شبکه‌های سازمانی را بنا نهاده است. دیدگاه‌های

میان مدت مدیران به دیدگاه‌های بلند مدت بدل شده است و مدیران برای اتخاذ تصمیمات بهنگام، به سرعت به داده‌های مورد نظر دست می‌یابند با وجود اطلاعات کافی و بهینه که توسط فناوری‌های اطلاعاتی پیشرفته فراهم می‌آیند، می‌توان سیاست‌های استراتژیک سازمان را پیش-بینی کرد. (محمدنژاد، 1378؛ 11)

در زمان حاضر با کاربرد فناوری اطلاعات امکان تماس با نقاط مختلف جهان در کمترین زمان امکان‌پذیر گشته است. با عنایت به وضعیت موجود و جهانی شدن فناوری اطلاعات، بهره‌گیری از این فناوری برای ماندگاری در صحنه رقابت جهانی و تداوم فعالیت سازمان‌ها، امری حیاتی است.

سازمان‌ها برای بقای خود، باید بهره‌برداری از این ابزارها را در اولویت کار خود قرار دهند، اگرچه هدف از توسعه فناوری حل مشکل یا معضلی خاص می‌باشد ولی ورود تکنولوژی جدید اغلب اثرات مثبت و منفی به همراه دارد. فناوری خنثی نیست و تغییراتی را در شیوه زندگی، کار و رفتارها هدف قرار می‌دهد که غالباً با مقاومت همراه است. اثر تغییرات اغلب پیش‌بینی شده است ولی اثرات پیش‌بینی نشده نیز می‌تواند وجود داشته باشد. سیستم‌ها اطلاعات نقش مهمی در زندگی سازمانی نوین داشته و دنیای کسب و کار، تجارت و مدیریت را دچار دگرگونی و شگفتی نموده است. در به کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مدیران بیش از پیش باید از اثرات ناشی از سیستم‌ها بر سازمان و افراد آگاهی داشته و تدابیر لازم را جهت هم‌زیستی آنها به وجود آورند و با دیدی بازتر در مورد به کارگیری فناوری اطلاعات اقدام کنند. (صرافی‌زاده و پناهی؛ 1384؛ 367)

در این میان شرکت ایران خودرو نیز با توجه به اهداف سازمانی خود، به کارگیری فناوری اطلاعات را مورد توجه خاص قرار داده که از جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

1- ارائه خدمات نوین الکترونیکی در سطح سازمان

الف) ایجاد فضای دسترسی الکترونیکی

ب) تأمین ابزارها و تدوین سیستم‌ها و روشهای نوین

2- ارتقای کیفیت ارائه خدمات موجود با به کارگیری فناوری‌های نوین

الف) اتوماسیون فعالیت‌های اختصاصی سازمان

ب) اتوماسیون اداری واحدهای شرکت

3- فعالیت‌های زیرساختی

الف) توسعه منابع انسانی

ب) سازماندهی تجهیزات سخت‌افزاری

ج) توسعه شبکه اطلاعاتی یکپارچه و گسترده

د) زیرساخت تأمین امنیت و صحت اطلاعات

و در این میان آنچه اهمیت دارد اقدام آگاهانه و عقلانی ناشی از تحقیق علمی است و چنانچه بدون آگاهی عمل نمائیم چه بسا که نتایج بدست آمده، مایوس‌کننده باشد با در نظر گرفتن این موارد، این تحقیق در جهت فراهم آوردن چنین بینشی به بررسی میان به کارگیری فناوری اطلاعات سازمان در شرکت ایران خودرو خواهد پرداخت.

چارچوب نظری پژوهش

نظریه سیستمی

در میان نظریات موجود که در این فصل به طور کامل به آنها پرداخته شد اعم از نظریه‌های اقتصادی، رفتاری، فرهنگی و نظریه‌های مربوط به استفاده از شیوه‌های ارتباط در سازمان، با توجه به مدل مفهومی که برای این پژوهش در نظر گرفته و عملکرد سازمان را در سه بعد؛ فرآیندهای داخلی، مشتریان و یادگیری مورد بحث قرار داده‌ایم، نظریه سیستمی به دلیل غنای خاص آن و هماهنگی با این تحقیق برای چهارچوب نظری ما مناسب‌تر است که در این بخش به طور کامل به آن خواهیم پرداخت. برای شناخت بهتر نظام سیستمی ناگزیر به ارائه تعریفی در خصوص سیستم هستیم؛ سیستم مجموعه‌ای از عناصر است که برای رسیدن به یک هدف مشخص و مشترک گرد هم آمده‌اند، بطوری که بین این عناصر یک رابطه تعاملی وجود دارد. ویژگی بعدی سیستم وجود نظم در روابط بین عناصر است، به این معنا که هر عنصری دارای یک نقش می‌باشد توضیح اینکه ممکن است عناصر یا اجزاء سیستم بطور مستقل عمل نماید، اما

تغییر در وضعیت هر عنصر بر عناصر دیگر و در نتیجه و در نتیجه بر کل سیستم اثر می-گذارد (رابطه تعاملی) با توجه به توضیحات فوق اگر هر یک از ویژگیهای مذکور در یک مجموعه وجود نداشته باشد، می‌گوییم آن مجموعه سیستم نیست و یا اینکه سیستم دچار مشکل می‌باشد، تعریف زیر، تعریفی جامع و مختصر از سیستم می‌باشد، یک سیستم مجموعه منظمی از عناصر به هم وابسته است که برای رسیدن به اهدافی مشترک باهم در تعاملند. منظومه شمسی، بدن انسان و موتور اتومبیل هر کدام یک سیستم می‌باشند. به زودی خواهیم دید که سازمان نیز یک سیستم است. (صراف‌زاده و پناهی، 1384؛ 2)

در تعریف دیگری سیستم را مجموعه‌ای واحد از عناصر مرتبط و بهم پیوسته دانسته‌اند که اجزاء و عناصر آن در ارتباط دائمی با هم باشند. (برتالنفی؛ 1366، ص 57)

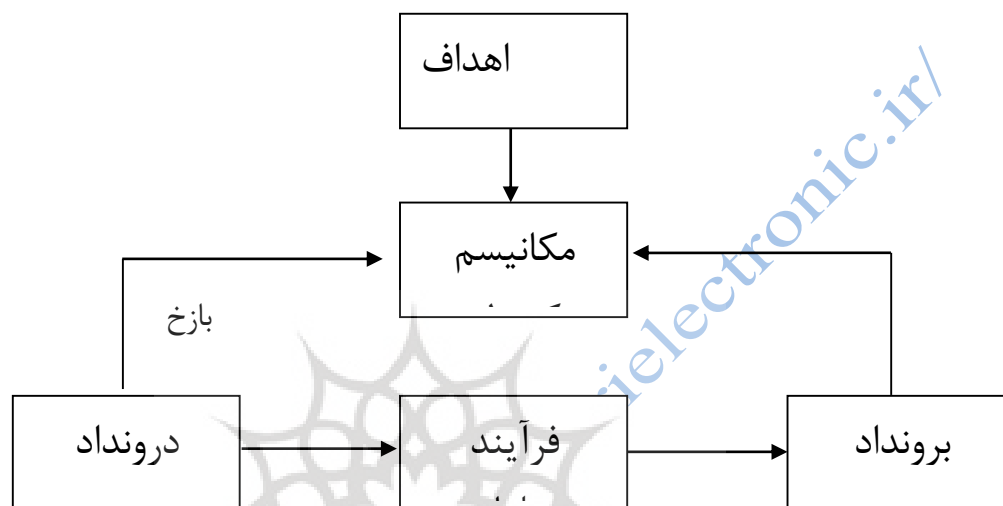
1- عناصر تشکیل دهنده سیستم؛

همه سیستمها مجموعه عناصرشان یکسان نیست، اما همه آنها یک سری عناصر اصلی و مشترک دارند. این عناصر در شکل (1) نشان داده شده‌اند. در هر سیستمی منابع ورودی یا درون‌دادها¹ در اثر فرآیندی به نام فرآیند عملیات² به منابع خروجی یا برون‌دادها³ تبدیل می‌شوند. در ضمن یک مکانیسم کنترل بر فرآیند عملیات نظارت دارد تا اطمینان حاصل شود که سیستم به اهداف خود خواهد رسید. مکانیسم کنترل به وسیله حلقه بازخورد اطلاعات را از خروجی سیستم گرفته و علائم بازخورد را با اهداف مقایسه نموده و در صورتی که تغییر عملیات سیستم لازم باشد، علائم را به عنصر ورودی هدایت می‌کند. در سیستم تولید، درون‌داد، مواد خام می‌باشد که در فرآیند تولید به محصولات یا خدمات ساخته شده (برون‌داد) تبدیل می‌شود؛ مکانیسم کنترل، مدیریت شرکت است. اهداف، همان اهدافی است که سازمان در پی رسیدن به آنها است و

¹ Inputs

² Transformation

³ Outputs



شکل شماره 1: عناصر تشکیل دهنده یک سیستم

حلقه بازخورد¹ جریان اطلاعاتی است که به مدیریت می‌رسد و از مدیریت نیز سرچشمه می‌گیرد. (صرافی‌زاده و پناهی، 1384، 5)

2- اجزاء سیستم:

هر سیستم دارای ویژگی‌های خاصی است که عبارتند از: وجود هدف، کلیت و روابط متقابل بین اجزاء؛ هر سیستم اجزایی دارد که با هم دارای روابط متقابل هستند این اجزاء عبارتند از:

الف) ورودیها

ب) فراگرد (پردازش)

¹ Feedback

ج) خروجی‌ها

د) بازخور

3- سیستم‌های باز و بسته:

تقسیم سیستم‌ها به باز و بسته، یکی دیگر از انواع طبقه بندی‌های سیستم‌هاست. سیستم بسته، سیستم ساده‌ای است که با محیط خود ارتباطی برقرار نمی‌کند. سیستم باز، سیستمی است که با محیط خود مرتبط است. سیستم‌های بسته، در برخورد با محیط، سازمان خود را از دست می‌دهند یا جهت فعالیتشان تغییر می‌کند. (شمس‌السادات زاهدی، 1379؛ 14)

4- اهمیت دیدگاه سیستمی:

نگرش سیستمی، بررسی پدیده‌ها از طریق در نظر گرفتن کلیت آنهاست. در واقع می‌توان گفت که این نگرش، آمیزه جدیدی از روش‌های قیاسی و استقرایی است که می‌تواند ضمن دارا بودن محاسن هر دو، فاقد عیوب آنها باشد. زیرا در آن، هم کلیت پدیده و هم ارتباط بین اجزای تشکیل دهنده آن مورد توجه قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، تنها به بررسی رفتار اجزا اکتفا نمی‌شود، زیرا کل موجود شخصیت و کلیتی دارد که با مجموعه تک تک اجزاء متفاوت است و در عین حال، ارتباطات کنشی و واکنشی اجزاء با یکدیگر، تغییراتی را در کل پدید می‌آورد که توجه به آنها را الزامی می‌سازد. فردی که قالب ذهنی خود را بر مبنای سیستم‌نگری استوار می‌سازد، می‌تواند به شناخت کاملتری از محیط خود دست یابد و با آگاهی از سیستم‌های گوناگون، ارتباطات موجود بین آنها و همچنین شناخت نقش و موقعیت خود در هر یک از آنها، میزان تأثیرپذیری و اثرگذاری خویش را بر آنها ارزیابی کند و در جهت بهبود سیستم‌های محیطی خویش بکوشد. با تعمیم این نحوه نگرش به سازمانها و مدیران، می‌توان نتیجه گرفت مدیری که با نگرش سیستمی به سازمانها می‌نگرد، سازمان را کلیتی می‌بیند که از بخشهای گوناگونی تشکیل شده است که هر یک، علاوه بر هدف خاص خود، در جهت تحقق هدف کل سازمان نیز فعالیت می‌کند. به این ترتیب مدیر با شناختی کامل از سیستم سازمانی، تصویری جامع در ذهن خود ایجاد می‌کند و با دید خاصی که دارد، می‌کوشد وقت خود را صرف جنبه‌های مهمتر سازمان کند. با چنین طرز تفکری، مدیر

قادر به شناختن ماهیت محیطی که در آن کار می کند، خواهد بود و در نتیجه در موقعیت شناخته شده ای وظایف خود را انجام خواهد داد. (شمس السادات زاهدی، 1379 ص 24-22)

5- مفروضات رویکرد سیستمی:

رویکرد سیستمی نسبت به اثربخشی چنین اظهار می دارد که سازمانها از متشکل از قسمتهای فرعی مرتبط بهم هستند، اگر قسمتی از این سیستم ضعیف عمل کند، اثر عملکرد ضعیف آن، بر عملکرد کل سیستم مؤثر واقع می شود. اثربخشی مستلزم آگاهی و تعاملات مؤثر با عوامل محیطی است، مدیریت نمی تواند روابط حسنه خود را با مشتریان، عرضه کنندگان، مؤسسات و نهادهای دولتی، انجادهای و عوامل مشابه که قدرت مخدوش نمودن عملیات با ثبات سازمان را دارا هستند، نادیده بگیرد.

پیشینه پژوهش

هر مطالعه ای در عین اینکه بر پایه مطالعات قبلی قرار دارد به نوبه خود می تواند زمینه ای برای پژوهش های بعدی باشد و سهمی هر چند ناچیز در بسط دانش بشری پیدا نماید. به این بیان هر تحقیق می باید شامل بررسی و پژوهش های مربوط به موضوع مورد مطالعه باشد. این بررسی یکی از اجزاء اساسی فرآیند پژوهش علمی را تشکیل می دهد.

در بین تحقیقات انجام شده مرتبط با پژوهش حاضر در داخل و خارج از کشور نگارنده به مواردی برخورد نموده که ذکر آنها موجب غنای پژوهش خواهد شد.

در تحقیقات داخل کشور نیز باید به پایان نامه آقای رضا قائدی تحت عنوان « کاربرد تکنولوژی اطلاعات در سازمان » در دانشگاه علم و صنعت سال 1376 اشاره نمود: محقق با اشاره به اینکه تکنولوژی اطلاعات به عنوان شالوده برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی برای فعالیت های اجتماعی، اقتصادی و مدیریتی است مطرح نموده که منطق به کارگیری اطلاعات در قالب سیستم های اطلاعاتی مختلف پذیرفتنی است، که باید با کاربرد این سیستم ها که روح به کارگیری اطلاعات است آشنایی مختصری داشت و با بررسی فرصت ها و منابع اطلاعاتی سازمان با در نظر گرفتن تکنولوژی اطلاعات می توان بر مشکلاتی از قبیل تمرکزگرایی، استانداردسازی، تمرکززدایی،

جنبه‌های فنی نرم‌افزار، کوچک سازی و محدودیت‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و نیز مشکلات تأمین همکاری و مشارکت کارمندان فائق آمد.

تحقیق دیگر مربوط به پایان نامه کارشناسی ارشد آقای سپهر قاضی نوری با عنوان «طراحی الگوی کلان» توسعه صنعتی کشور با تأکید بر نقش سیاست‌های علوم و تکنولوژی» در دانشگاه صنعتی شریف است. این تحقیق با هدف بررسی علمی این نظریه که امروزه توسعه جوامع وابسته به ارتقای علم و تکنولوژی بوده و بدون آن امکان رسیدن به سطح بالای توسعه یافتگی وجود ندارد، طراحی و اجرا شده است که پس از تعریف مسأله، تعریف واژه‌ها، مفاهیم توسعه علم و تکنولوژی و سیاست‌های آن و وضع کشورهای مختلف و ایران، یک دسته بندی جامع و جدید از محتوای سیاست‌های علوم و تکنولوژی ارائه داده است.

در ادامه باید از پایان نامه آقای کامران فلاح همت آبادی با عنوان «تأثیر فناوری اطلاعات بر مسائل ساختاری سازمانی و رسمیت سازمانی» نام برد. محقق معتقد است در پیچیدگی سازمانی بحث سطوح سازمانی را داریم و فناوری اطلاعات یکی از ویژگی‌های مهمی که دارد مسأله کاهش افراد در یک سازمان است. فناوری اطلاعات به دلیل اینکه کاغذ بازی و دوباره کاری‌ها را کم می‌کند، باعث کاهش تعداد افرادی می‌شود که در گذشته کارهای ساده و مشترک را به طور موازی انجام می‌دادند. او نتیجه می‌گیرد که بین فناوری اطلاعات و عدم تمرکز مدیران میانی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد، همچنین بین فناوری اطلاعات و کاهش رسمیت سازمانی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد. او می‌افزاید فناوری اطلاعات با تمام رشدی که در چند سال اخیر داشته، هنوز نتوانسته بر تصمیم‌گیری مدیریت عالی در بعد استراتژیک، نقش خاصی را ایفا کند.

کریمی و همکاران (1395)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت با نقش میانجی سرعت نوآوری (مطالعه موردی: شرکتهای دانش بنیان صادرکننده محصولات با فناوری بالا) پرداختند. نتایج تحلیل نشان داد که متغیر رقابت تهاجمی به طور مستقیم و بدون میانجی‌گری سرعت نوآوری می‌تواند عملکرد سازمان را پیش‌بینی کند و متغیر استقلال طلبی به طور غیرمستقیم و با میانجی‌گری سرعت نوآوری می‌تواند عملکرد شرکت را پیش‌بینی کند و

سایر متغیرها به علت پایین بودن وزنشان حذف گردیدند. در نهایت بر اساس نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود در صورتی که بهبود عملکرد شرکت در کمترین زمان مدنظر باشد بهتر است بر رقابت تهاجمی تاکید شود و اگر محدودیت زمانی وجود ندارد شرکت می‌تواند از طریق متغیر استقلال طلبی بر عملکرد خود اثر بگذارد.

نوع پسند اصیل و همکاران (1395)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر قابلیت بازاریابی، فناوری اطلاعات و یادگیری بر عملکرد سازمان «مطالعه موردی: پتروشیمی تبریز» پرداختند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین قابلیت بازاریابی و عملکرد سازمان وجود دارد، همچنین بین قابلیت فناوری اطلاعات و عملکرد سازمان و نیز قابلیت یادگیری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری موجود است. بین قابلیت‌های بازاریابی و فناوری اطلاعات و یادگیری به عنوان قابلیت‌های مکمل هم‌دیگر و عملکرد سازمانی نیز رابطه معناداری دیده می‌شود.

سعادت طلب و همکاران (1394)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی در آموزش عالی ایران: مورد مطالعه دانشگاه‌های شهید بهشتی و تهران پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که ابعاد استراتژیک و کارکردی منابع انسانی هر کدام اثر متفاوتی بر عملکرد سازمانی دارند، همچنین درجه موفقیت کارآفرینی فردی و گروهی بر حسب این دو بعد متفاوت است. در نهایت یافته‌ها نشان داد که تجارب استراتژیک و تجارب کارکردی مدیریت منابع انسانی به طور قابل ملاحظه‌ای بر اثربخشی سازمانی و به خصوص بر عملکرد نوآورانه از طریق مدیریت استراتژیک منابع انسانی تأثیر می‌گذارند.

ضیا و همکاران (1393)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی نوآوری در فناوری اطلاعات (مورد مطالعه: شعب بانک کشاورزی شهر تهران) پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که نوآوری در فناوری اطلاعات تأثیر سرمایه روانشناختی بر عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند و بین سرمایه روانشناختی و نوآوری در فناوری اطلاعات شعب بانک کشاورزی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

زند حسامی و آشتیانی (1393) در مقاله‌ای تحت عنوان تحلیل چگونگی تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات بر رقابت‌پذیری شرکت‌های کوچک و متوسط، ضمن بیان ابعاد قابلیت فناوری اطلاعات

به بررسی تأثیر آن بر رقابت پذیری شرکتهای کوچک و متوسط پرداخته‌اند. نتایج مطالعات آنها حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری میان قابلیت فناوری اطلاعات و عملکرد شرکتهای کوچک و متوسط وجود دارد و همواره قابلیت فناوری اطلاعات بر عملکرد این شرکتهای اثرگذار می‌باشد (زند حسامی و آشتیانی پور، 1392).

حجاری و حسینی مقدم (1392)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد بانکها با تأکید بر نقش میانجی بازاریگری پرداختند. نتایج آزمون فرضیات تحقیق، ضمن تأیید تأثیر بازاریگری بر عملکرد نشان داد که بطور کلی بین فناوری اطلاعات و عملکرد به صورت مستقیم و همین طور بواسطه بازاریگری و بطور غیرمستقیم نیز رابطه معناداری وجود دارد و متغیر بازاریگری بر این رابطه تأثیر به سزایی می‌گذارد. در انتها نیز متناسب با یافته‌های تحقیق، پیشنهادهای جهت توسعه فناوری اطلاعات در بانکها ارائه گردید.

میرفخرالدینی و همکاران (1391)، در پژوهش خود به بررسی رابطه فناوری اطلاعات و تعالی عملکرد سازمانی در شرکت پیشگامان کویر یزد پرداختند. نتایج تحلیل آماری حاکی از این است که متغیرهای نوآوری، خودنوسازی، اقدامات ریسک‌آمیز جدید، فرهنگ سازمانی، محیط سازمانی و مؤلفه‌های درون سازمانی بر عملکرد شرکت پیشگامان تأثیر مستقیم دارند که در پایان پیشنهادهای برای ارتقای سطح کارآفرینی شرکتی و نیز عملکرد گروه پیشگامان کویر ارائه شده است.

فضلی و همکاران (1391)، به بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات بر بهبود عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی مازندران پرداختند. نتیجه پژوهش نشان داد که آموزش فناوری اطلاعات بر هر شش مؤلفه افزایش مهارتهای جدید، افزایش دقت و اثربخشی در انجام کار، افزایش سرعت و مقدار انجام کار، افزایش موفقیت شغلی، افزایش جاذبه و علاقه مندی در انجام کار و کاهش استرس کارکنان ستادی دانشگاه تأثیر شگرفی داشته است.

ده حوض و همکاران (1390)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر کارآفرینی دانش در فناوری اطلاعات و عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج تجزیه و تحلیل از کارآفرینی دانش به عنوان یک قابلیت سازمانی در ارتباط با یادگیری سازمانی و فناوری اطلاعات، حکایت دارد.

ایمانی پور و زیودار (1387)، در مطالعه‌ای که با عنوان بررسی رابطه کارآفرینی شرکتی و عملکرد انجام دادند مشخص کردند که گرایش به کارآفرینی شرکتی در بین کارکنان نمایندگی‌های بیمه دارای همبستگی مثبت و معناداری با عملکرد است.

عبدالملکی و همکاران (1387)، به بررسی رابطه مهارت‌های کارآفرینی با کارآفرینی سازمانی در میان مدیران میانی شرکت ایران خودرو پرداخته‌اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که رابطه معناداری بین مهارت‌ها و قابلیت‌های کارآفرینی با میزان کارآفرینی سازمانی وجود دارد، همچنین میزان کارآفرینی سازمانی با توجه به متغیرهای جنس، سن، سطح تحصیلات و سنوات خدمت متفاوت است.

یونس و همکاران (2017)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر نوآوری مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد سازمانی: نقش میانجی کارآفرینی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد شرکت و نوآوری تأثیرگذار است. همچنین نوآوری بر عملکرد سازمانی تأثیر گذار بوده و همچنین این متغیر در رابطه بین استفاده از فناوری اطلاعات و عملکرد تأثیرگذار است. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و نوآوری بر کارآفرینی سازمانی تأثیرگذار می‌باشند. از سوی دیگر کارآفرینی سازمانی بر عملکرد سازمان تأثیر گذار بوده و همچنین رابطه بین فناوری اطلاعات و عملکرد و رابطه بین نوآوری و عملکرد نقش میانجی دارد.

وو و سیوالوگاتاسان¹ (2013) در مقاله‌ای با عنوان قابلیت فناوری اطلاعات برای عملکرد بهتر: سرمایه فکری و عملکرد سازمانی صنعت پوشاک در سریلانکا، به بررسی تأثیر سرمایه‌های فکری بر قابلیت فناوری اطلاعات و قابلیت فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی پرداخته‌اند. نتایج مطالعات آنها حاکی از آن است که سرمایه‌های فکری تأثیر مثبتی بر قابلیت فناوری اطلاعات دارد و رابطه مثبت و معناداری میان قابلیت فناوری اطلاعات و عملکرد سازمانی وجود دارد (وو و سیوالوگاتاسان، 2013).

¹ Wu & Sivalogathan
ISSN: 2476-4140

زو¹ (2013) در مقاله‌ای تحت عنوان تحقیق برای بهبود قابلیت فناوری اطلاعات تکنولوژیکی شرکت کوچک و متوسط با همکاری دانشگاه و صنعت، به بررسی قابلیت فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکتهای کوچک و متوسط پرداخته است. نتایج مطالعات او حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری میان قابلیت فناوری اطلاعات و عملکرد وجود دارد و همواره، قابلیت فناوری اطلاعات بر عملکرد اثرگذار می باشد (زو، 2013).

تایبو و آراین² (2011) در پژوهش خود به بررسی مدیریت عوامل موفقیت در رویکرد رفتاری کارآفرینی پرداخته‌اند. رویکرد مورد مطالعه به منظور تجزیه و تحلیل شرایط واقعی زندگی، به منظور به دست آوردن بینشی در مورد شناخت کارآفرینی و اقدامات مربوط به عوامل موفقیت انتخاب شده است. یافته‌ها نشان داد که اکثر پاسخ دهندگان به عوامل موفقیت‌هایی مانند: برنامه-ریزی، مدیریت ریسک، آموزش، شبکه، مدیریت منابع انسانی و مدیریت امور مالی اشاره کرده‌اند (حاجی‌زاده و همکاران، 1392).

لی³ و همکارانش (2009)، در تحقیق خود به بررسی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم گرایش کارآفرینانه بر عملکرد شرکت پرداخته و به این نتیجه رسیدند که گرایش کارآفرینانه ارتباط مثبتی با عملکرد شرکت داشته و فرآیند دانش آفرینی یک نقش واسطه‌ای را در این ارتباط ایفا می‌کند (فراهانی و همکاران، 1391).

آنتونیک⁴ (2007) در پژوهش خود با عنوان "عملکرد سازمانی: مطالعه مدل معادله ساختاری تطبیقی"، اعتقاد دارد که برای بروز قابلیت‌های کارآفرینانه کارکنان سازمان و ایجاد محیطی خلاق، ارتباطات از اساسی‌ترین عناصر به شمار می‌آیند. آگاه بودن سطوح بالای مدیریت سازمان از وضعیت پایین‌ترین لایه‌های سازمان از یک سو و افزایش قدرت اطلاع‌یابی کارکنان برای تعقیب فرصت‌های نوآورانه از سوی دیگر، دو بعد اساسی منعکس کننده منافع ارتباطات و فناوری‌های مرتبط در راستای توسعه عملکرد سازمانی به شمار می‌روند. به باور وی، اهمیت

¹ Xu

² Tipu & Arian

³ Li

⁴ Antonic

ارتباطات سالم سازمانی در توسعه عملکرد سازمانی، از دید اشتراک معانی و کاهش لایه‌های سازمانی قابل توجه است (فیض و همکاران، 1392).

از تحقیقات خارجی می‌توان به بررسی و پژوهش لوک و میکالوپولوس اشاره نمود آن‌ها با بیان اینکه به طور وسیعی در ادبیات مدیریت این عقیده موجود که فناوری اطلاعات در مدرنیزاسیون اداری خصوصاً در بهبود بهره‌وری سازمانی دارای نقش اصلی است. این مطالعه منجر به ارائه خطوط راهنمای ذیل، یعنی استراتژی ادارات عمومی یونان در بهره‌گیری از فناوری اطلاعات گردید:

1- استفاده منسجم‌تر و وسیع‌تر از فناوری اطلاعات در ادارات عمومی می‌تواند به میزان قابل توجهی در دستیابی به اهداف نوسازی اداری و ارتقاء بهره‌گیری مفید واقع گردد.

2- گرچه فناوری اطلاعات تا حدی زیر سیستم‌های فرعی، اداری و پشتیبانی را پوشش می‌دهد. استفاده مطلوب‌تر و وسیع‌تر آن در این حوزه از انجام کارها به صورت دستی تا حد زیادی می‌کاهد و منابع انسانی را آزادتر می‌نماید.

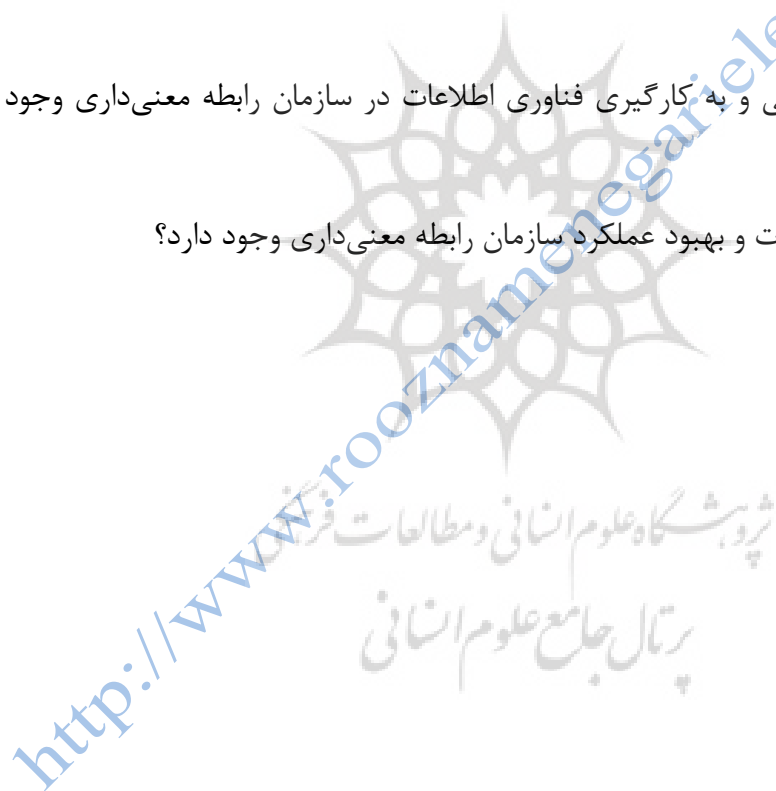
3- برای استفاده از فناوری اطلاعات جهت بهبود کارکردهای استراتژیک، یعنی جایی که در حال حاضر استفاده از فناوری اطلاعات در حداقل قرار دارد، بیشترین تلاش باید انجام گیرد. (لوک و میکالوپولوس، 1994؛ 183-208)

پژوهش دیگر، تحقیقات دووت و همکارانش می‌باشد: دووت و همکارانش به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر مشخصه‌های سازمانی پرداختند و نتایج خود را تحت عنوان پیامدهای سازمانی حاصل از کاربرد فناوری اطلاعات ارائه کردند. آن‌ها معتقدند که فناوری اطلاعات با دو ویژگی کارایی و هم‌افزایی اطلاعات بر مشخصه‌های سازمانی تأثیر گذاشته و منجر به پنج پیامد سازمانی می‌شود که این پیامدها عبارتند از:

توانمندسازی نیروی انسانی، رمزگذاری مبتنی بر دانش، افزایش حیطه سازمان، افزایش کارایی و افزایش خلاقیت و نوآوری، در زیر مجموعه مشخصات سازمانی ابعادی که مورد بررسی قرار گرفته‌اند عبارتند از: ساختار، اندازه، یادگیری، فرهنگ و روابط بین سازمانی (دووت و همکاران، 2001).

سوالات پژوهش

- 1- آیا بین به کارگیری فناوری اطلاعات و میزان افزایش رضایت کارکنان در سازمان روابط معنی داری وجود دارد؟
- 2- آیا بین به کارگیری فناوری اطلاعات و میزان افزایش رشد و یادگیری در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- 3- آیا بین به کارگیری فناوری اطلاعات و بهبود فرآیندهای داخلی در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- 4- آیا بین سطح تحصیلات و به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- 5- آیا بین گروه‌های سنی و به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- 6- آیا بین فناوری اطلاعات و بهبود عملکرد سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟



توصیف جداول

در این تحقیق 150 پرسشنامه معتبر که به طور هدفمند پخش شده بود، جمع آوری گردید. در این بخش به توصیف مشخصات آماری جامعه تحقیق می پردازیم.

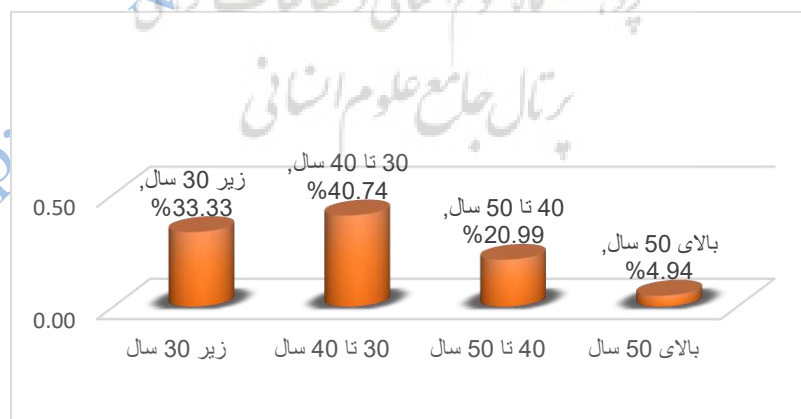
سن

در جدول و نمودار زیر وضعیت سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه آورده شده است.

جدول شماره 1: توزیع فراوانی و درصد وضعیت سن پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	فراوانی نسبی
زیر 30	44	33.33
30-40	66	40.74
40-50	32	20.99
بالای 50	8	4.94
مجموع	150	100

با توجه به نمودار مشاهده می شود که بیشترین تعداد پاسخ دهندگان در محدوده سنی بین 30 تا 40 سال با (40/74 درصد) و کمترین تعداد پاسخ دهندگان مربوط به سنین بالای 50 سال با (4/99 درصد) تشکیل می دهند.



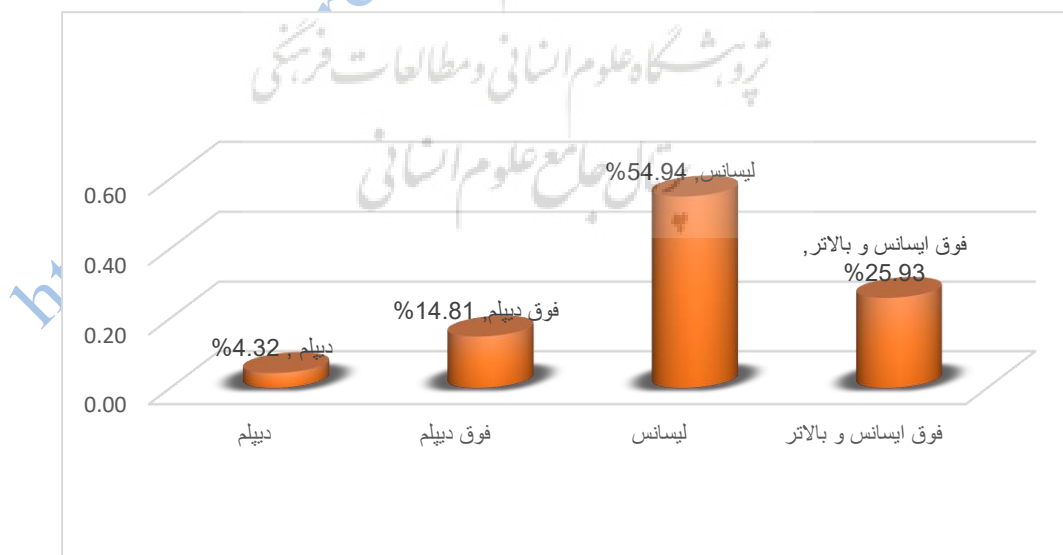
تحصیلات

در جدول و نمودار زیر، وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان آورده شده است.

جدول شماره 2: توزیع فراوانی و درصدی وضعیت تحصیلات پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	فراوانی نسبی
دیپلم	7	4.32
فوق دیپلم	22	14.81
لیسانس	79	54.94
فوق لیسانس و بالاتر	42	25.93
مجموع	150	100

همانطور که مشاهده می شود از تعداد 150 نفر پاسخ دهنده، بیشترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به وضعیت تحصیلی لیسانس با (54/94 درصد) و کمترین تعداد مربوط به وضعیت تحصیلی دیپلم با (4/32 درصد) پاسخ دهنده می باشد.



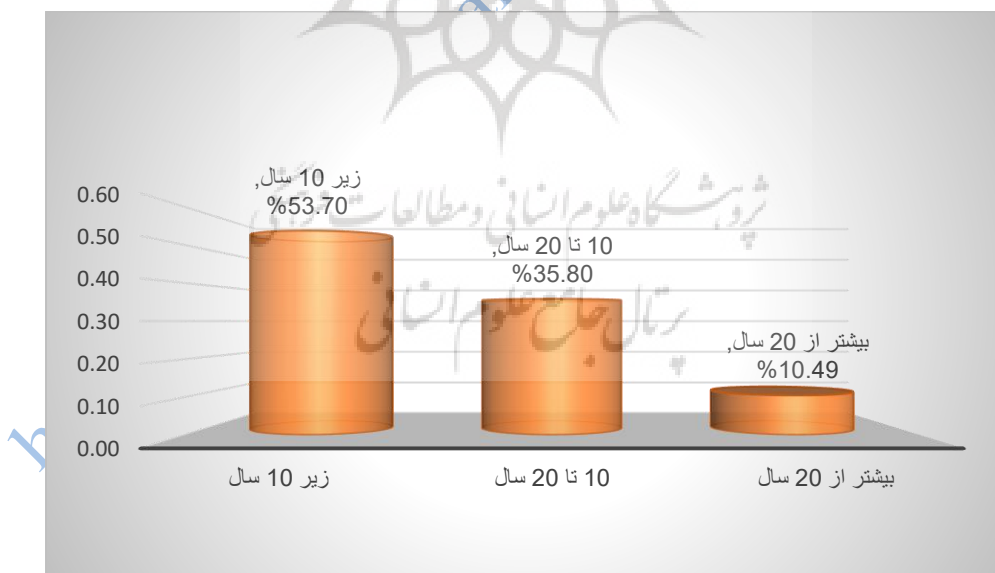
سابقه خدمت

در جدول و نمودار زیر، وضعیت سابقه خدمت پاسخ دهندگان آورده شده است.

جدول شماره 3: توزیع فراوانی و درصدی وضعیت سابقه خدمت پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	فراوانی نسبی
زیر 10 سال	85	53.70
10-20 سال	48	35.80
بیشتر از 20 سال	17	10.49
مجموع	150	99.9

همانطور که مشاهده می‌شود از تعداد 150 نفر پاسخ دهنده، بیشترین تعداد پاسخ دهنده دارای سابقه خدمت زیر 10 سال با (53/70 درصد) و کمترین تعداد پاسخ دهنده دارای سابقه خدمت بیشتر از 20 سال با (10/49 درصد) پاسخ دهنده می‌باشد.



نتیجه گیری

- براساس این تحقیق بیش از نیمی از افراد مورد بررسی که همگی شاغل در شرکت ایران خودرو بوده‌اند معتقدند که کاربرد فناوری اطلاعات بطور زیادی موجب کاهش زمان ارائه خدمات در سازمان گردیده است.

- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که اکثریت پاسخگویان به کارگیری فناوری اطلاعات را موجب جلوگیری از بروز اشتباهات در خدمات ارائه شده می‌دانند و اظهار داشته‌اند که هرچه کاربرد فناوری اطلاعات گسترش یابد، از بروز اشتباهات نیز جلوگیری خواهد شد.

- بررسی وضعیت نظرات پاسخگویان نشان داده است که کاربرد فناوری اطلاعات عاملی در کاهش میزان کاغذبازی است.

- نتایج این بررسی نشان داده است که غالب پاسخگویان معتقدند کاربرد فناوری اطلاعات موجب ارائه خدمات دقیق و بهنگام در سازمان شده است.

- همچنین با توجه به اقدامات به عمل آمده توسط شرکت ایران خودرو اکثریت پاسخگویان معتقدند که کاربرد فناوری اطلاعات موجب بهبود ساماندهی سوابق مراجعان نسبت به گذشته گردیده است و نتایج بررسی حاضر حاکی از آن است که بیش از نیمی از پاسخگویان بر این مهم نظر دارند که کاربرد فناوری اطلاعات توانسته است در حد زیادی به ارائه اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری در سازمان به افراد کمک کند و همچنین غالب پاسخگویان اعتقاد دارند که به کارگیری فناوری اطلاعات به میزان زیادی موجب تسهیل در ارتباطات سازمانی گردیده است.

- این بررسی نشان می‌دهد که اکثریت پاسخگویان معتقد هستند که کاربرد فناوری اطلاعات در کنترل بخشهای دور از ستاد مرکزی مؤثر بوده است و وجود سیستم شبکه یکپارچه اطلاعات که ناشی از کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان می‌باشد عامل اصلی در این امر است.

- یکی از معضلات سازمان‌های اداری وجود تخلفات سازمانی می‌باشد این مطالعه نشان می‌دهد که به کارگیری فناوری اطلاعات میتواند در کاهش تخلفات سازمانی اثر به‌سزایی داشته باشد.

- نتایج این بررسی نشان می‌دهد که اکثریت قاطع پاسخگویان در سازمان معتقدند که فناوری اطلاعات مورد توجه سازمان بوده و سازمان در استفاده از امکانات فناوری اطلاعات موفقیت چشمگیری داشته است.

- این مطالعه بیان می‌کند که بیشترین نسبت پاسخگویان بر این مسئله تأکید دارند که به کارگیری فناوری اطلاعات موجب بهره‌وری کارکنان گردیده است.

- در فهرست پروژه‌های شبکه‌سازی در شرکت ایران خودرو به ارتقاء کیفیت خدماتی و از جمله به نیروی انسانی، ساماندهی تجهیزات سخت افزاری و سیستم امنیت انتقال مستندات اشاره شده است و در ارائه خدمات نوین الکترونیک از ایجاد نقاط دسترسی الکترونیکی، انتقال، امنیت و صحت اطلاعات و ارائه خدمات زیرساختی اطلاعاتی به دیگر سازمان نام برده شده و بر امنیت و صحت اطلاعات که شامل تصدیق اصالت، محرمانه بودن، صحت، صدور مجوزهای دسترسی و انکارناپذیری است، تأکید فراوان گردیده است و وجود فناوری به عنوان زیرساخت لازم برای تمامی این خدمات می‌باشد، نتایج این بررسی نشان می‌دهد که بیشتر پاسخگویان معتقدند که به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان موجب افزایش ضریب امنیت و حفظ اطلاعات شده است. از چالش‌های توسعه در شرکت ایران خودرو به منابع انسانی و فقدان نیروی انسانی لازم که شامل فقدان دانش در سطح عمومی برای پرسنل، کمبود متخصصین مورد نیاز و عدم آگاهی مدیران و دست‌اندرکاران به حوزه فناوری و نیازهای واقعی سازمان می‌باشد؛ اشاره گردیده و در فهرست پروژه‌های نیروی انسانی و ساماندهی تجهیزات سخت‌افزاری با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در جهت رفع این موانع برنامه‌ریزی شده است.

برنامه‌هایی تحت عنوان بررسی و ارزیابی دانش فنی نیروهای متخصص در واحدهای اجرائی، تدوین طرح جامع آموزش فناوری اطلاعات (مرکز آموزش) و تجربه نیروی انسانی متخصص شرکت در راهبری و ارائه خدمات پیش‌بینی شده است.

نتایج این بررسی نشان می‌دهد که اکثریت پاسخگویان معتقدند که فناوری اطلاعات موجب بهبود کیفیت آموزش کارکنان و افزایش رشد و ترقی آنان در سازمان گردیده است. وجود دوره‌های

آموزشی کوتاه و بلند مدت در شرکت و عدم مقاومت کارکنان در پذیرش فناوری اطلاعات موجب رشد و ترقی کارکنان و در نتیجه افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمان شده است. شرکت ایران خودرو برای توسعه سازمان خود با تأکید بر اهداف سازمانی ذیل:

- ایجاد نقاط دسترسی الکترونیکی
 - تأمین ابزارها و تدوین سیستم‌ها و روش‌های نوین
 - ارتقاء کیفیت خدمات موجود با به کارگیری فناوری‌های نوین
 - اتوماسیون فعالیتهای اختصاصی سازمان
 - اتوماسیون فعالیتهای واحدهای شرکت
 - فعالیتهای زیرساختی
 - توسعه منابع انسانی
 - ساماندهی تجهیزات سخت‌افزاری
 - توسعه شبکه اطلاعاتی یکپارچه و گسترده
 - زیرساخت تأمین امنیت و صحت اطلاعات
- پروژه‌های فناوری شرکت ایران خودرو با توجه به اهداف یاد شده در راستای اهداف زیر تعریف و به اجرا درآمده است.

- 1- ارتقای کیفیت خدمات
- 2- ارائه خدمات نوین الکترونیک
- 3- زیرساخت مطلوب سازمانی

در این مطالعه ما درصدد بررسی نتایج به کارگیری فناوری اطلاعات در تمامی امور سازمان بوده‌ایم؛ نتایج بررسی نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات بعنوان عاملی در جلب رضایت کارکنان در بخشهای مختلف سازمان از نظر غالب پاسخگویان مورد تأیید قرار گرفته است.

نتایج این بررسی نشان می‌دهد که بیشترین نسبت پاسخگویان معتقدند که کاربرد فناوری اطلاعات در حد زیادی موجب ارائه خدمات متنوع از سوی سازمان شده است و به عبارتی ارائه

خدمات متنوع و ارتقای کیفیت در خدمات را ناشی از به کارگیری فناوری اطلاعات در شرکت ایران خودرو می‌باشد.

این مطالعه نشان می‌دهد که توسعه شرکت ایران خودرو با به کارگیری فناوری اطلاعات و بر پایه اهداف سازمانی و تأکید بر اینکه کلیه خدمات مبتنی بر شبکه یکپارچه، پرسرعت و امن شرکت بوده است. این شرکت با ساماندهی تجهیزات سخت‌افزاری و نیروی انسانی خود ایجاد سیستم امنیت انتقال مستندات و بستر ارتباطی مناسب در جهت کاهش هزینه ارائه خدمات نوین گام‌های مثبتی برداشته است که نتایج بررسی نیز حاکی از آن است که بیشترین نسبت پاسخگویان معتقدند که کاربرد فناوری اطلاعات بطور زیادی موجب کاهش هزینه ارائه خدمات گردیده است. تحلیل روابط متغیرها نیز نشان می‌دهد که میان متغیرهای گروه سنی و میزان تحصیلات و میزان اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات رابطه معنی‌داری وجود ندارد. از نتایج تحلیل روابط متغیرها چنین استنباط می‌شود که میان اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات و بهبود فرآیندهای داخلی در سازمان رابطه معناداری وجود دارد و میزان اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات و میزان رشد و یادگیری در سازمان رابطه معنی‌داری وجود دارد و نتیجه‌گیری اصلی و کلی تحقیق نیز حاکی از این است که این مطالعه نشان داده است که میان میزان اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات و میزان بهبود عملکرد سازمان رابطه معنی‌داری وجود دارد. به عبارتی کاربرد فناوری اطلاعات موجب بهبود عملکرد سازمان می‌باشد.

منابع

استوور، ویلیام جیمز، **تکنولوژی اطلاعات در جهان سوم**، ترجمه رضا نجف‌بیگی و اصغر صراف‌زاده، (چاپ اول، تهران، انتشارات علمی فرهنگی دانشگاه آزاد، 1375)

اعرابی، محمد؛ **طراحی ساختار سازمانی**؛ مولف دکتر سید محمد اعرابی، چاپ دوم (تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، 1379)

الوانی، مهدی، **مدیریت عمومی**، (انتشارات نی، چاپ پانزدهم، 1379)

آید، رونالد، **آثار نظام اطلاعاتی جدید بر زندگی افراد**، ترجمه علی اسدی، (چاپ اول، تهران، سعید نو، 1370)

برتالانفی، لودویک، مبانی تکامل و کاربرد نظریه عمومی سیستم‌ها، ترجمه کیومرث پرنیانی، (تهران: نشر تندر، 1376)

پناهی، علی، سیستم اطلاعات مدیریت، (تهران: چاپ اول انتشارات آذرخش، 1379)
پیتر سنگه، پنجمین فرمان، ترجمه حافظ کمال هدایت و محمد روشن، (انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، 1375)

دفت، ریچارد، ال؛ تئوری و طراحی سازمان، جلد اول، جلد دوم، چاپ سوم، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، (چاپ دوم، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی)

دوورژه، موریس، اصول علم سیاست، ترجمه ابوالفضل قاضی، (چاپ ششم، امیرکبیر، 1369)
رایبیز، استیفن، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، (چاپ اول، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، 1374)

رایبیز، استیفن، تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، ترجمه مهدی الوانی، حسن دانائی فرد، (چاپ سوم، انتشارات صفار- اشراقی، 1378)

رضائیان، علی، سیستم اطلاعات مدیریت (مدل سازی)، (تهران: انتشارات سمت، 1380)
زاهدی، شمس السادات، تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم، (انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ سوم، 1379)

شیرانی، علیرضا، اصول سازماندهی و مدیریت در تعاونی‌ها، (چاپ اول، تهران، انتشارات سازمان مرکزی تعاون، 1368)

صرافی‌زاده اصغر و علی پناهی، سیستم‌های اطلاعات مدیریت، (چاپ پنجم، تهران، انتشارات میر، 1368)
کوکلان، هوشنگ، رفتار سازمانی، (چاپ دوم، تهران، انتشارات دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، 1358)
لاودن، کنت سی لاودن، جین پریس، نظام‌های اطلاعات مدیریت، ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد، (انتشارات فرهنگی رسا، 1380)

میرزا صادقی، علیرضا، سودابه وطن‌خواه و رزیتا فاطمی، رویکردی نوین در مدیریت منابع انسانی؛ آشنایی و چگونگی استقرار مدیریت بر عملکرد، (چاپ اول؛ تهران: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی معاونت توسعه مدیریت، 1381)

میرسپاسی، ناصر، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، (1381)

میلر، کاترین، ارتباطات سازمانی، ترجمه آذر قبادی، (تهران: سازمان مدیریت صنعتی، 1377)

همر، مایکل و جیمز شامپی، مهندسی درباره شرکتها، ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد، (موسسه خدمات فرهنگی رسا، 1377)

وبر، ماکس، مفاهیم اساسی جامعه‌شناسی، ترجمه احمد صدرا، (تهران، نشر مرکز، 1368)
جمعی از استادان، بهبود سازمانی "مجموعه بیست و دوم" (تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، 1380)

مجله علمی پژوهشی شریف، "فناوری اطلاعات در هزاره سوم"، (زمستان 1378)
فهیمی، مهدی "چشم‌انداز فناوری اطلاعات در هزاره سوم" دفتر فصلنامه علمی پژوهشی شریف
انوری، مرتضی، (استاد دانشگاه برکلی آمریکا)، مصاحبه، روزنامه ایران مورخه 83/02/24
بهشتیان، مهدی و مینا نرگسی، "سیستم‌های اطلاعات مدیران ارشد" تدبیر (شماره 42)
بصیری، ساسان و پیام صالح، نشریه تحول اداری (شماره 38)
محمدنژاد، فرشید، "تکنولوژی اطلاعات و مهندسی مجدد منابع انسانی" ماهنامه تدبیر، (شماره 94، مرداد 1378)

مدهوشی، مهرداد، "نقش نظام اطلاعاتی و فناوری اطلاعات در تصمیم‌گیری مؤثر"، رهیافت (شماره 25)
مجله گزارش کامپیوتر، (شماره 144)
نقیب‌زاده، احمد، "آفتهای پنهان دموکراسی"، اطلاعات سیاسی - اقتصادی، (شماره 32، سال چهارم آبان 1368)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی
<http://www.rooznamehgar.com>

Abstract

The purpose of this research was to study the role of information technology (IT) in improving the performance of public relations from the viewpoint of managers and employees of Iran Khodro Company.; In this study, to evaluate the performance of the organization, performance is divided into three dimensions and each dimension In the form of a set of questions, the general dimensions are: internal processes, employees, and learning, innovation, and in the next step, the information gathered in relation to the above three items and to describe the relationship between the function of information technology and the organization's performance, and Explanation of the data.

In the theoretical chapter of this research, we discuss the definitions of technology and information technology, the history of information technology evolution, familiarity with the types of information technology, information and types of information systems in the organization. In the following, we look at the technological processes, the types of organizational communication technologies and their effects on communication patterns and communication outcomes.

In the next section, we also examine the organizational performance and, with the definitions of the organization, we describe the factors affecting organizational performance. In the following, the introduction of the theoretical framework of the research emphasizes the new system thinking and features of this theory and, using system theory, we introduced the conceptual model of the research and, finally, mentioning the main research questions. We are

The statistical population of this research was all staff members and managers of Iran Khodro Communications Company. Using the scanning method and questionnaire technique, the required data was collected using SPSS software package and descriptive and analytical statistics methods. The extracted is analyzed.

The results of this survey indicate that:

The majority of respondents believe that the use of information technology not only prevents mistakes in the services provided, but also provides accurate and timely service to the organization.

Respondents consider the use of information technology to provide the information they need to make a large decision in the organization.

Key words: Role, information technology, application, improvement, performance, public relations, organization

