

نقش فناوری اطلاعات (IT) در بهبود عملکرد روابط عمومی (از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت ایران خودرو)

دکتر علی اصغر کیا،^۱

امید مهدوی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۳/۱۵

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 هرکدام از ابعاد نیز به شکل مجموعه سؤالات تدوین شده است که ابعاد کلی عبارتند از: فرآیندهای داخلی، کارکنان و یادگیری، نوآوری و در مرحله بعد اطلاعات مورد نظر در خصوص 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 سیستمی، مدل مفهومی پژوهش را معرفی نموده‌ایم و در نهایت به ذکر پرسش‌های اصلی تحقیق پرداخته‌ایم.

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

۱- استاد و مدیر گروه روزنامه نگاری دانشگاه علامه طباطبائی. kyy@atccc.ir

۲- کارشناسی ارشد، رشته علوم ارتباطات گرایش روابط عمومی، دانشگاه آزاد، واحد تهران مرکزی

مقدمه و طرح مسأله

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 بالاخره 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 گرد هم 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 مرتفع خواهد نمود. طبعاً در این عرصه جدید، هر فرد و جامعه‌ای 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 می‌باشد.

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 هر چیزی 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 پیش‌بینی کرد. (محمدنژاد، ۱۳۷۸؛ ۱۱)

در زمان فعلی 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، می‌بایست 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؛ ۱۳۸۴؛ ۳۶۷)

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

- ۱- ارائه خدمات نوین الکترونیکی در سطح سازمان
الف) ایجاد فضای دسترسی الکترونیکی
ب) تأمین ابزارها و تدوین سیستم‌ها و روشهای نوین
- ۲- ارتقاء کیفیت ارائه خدمات موجود با بکارگیری فناوری‌های نوین
الف) اتوماسیون فعالیت‌های اختصاصی سازمان
ب) اتوماسیون اداری واحدهای شرکت

۳- 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 بین 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، به طوری 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 این که ممکن است عناصر یا اجزاء سیستم به طور مستقل عمل نمایند، اما تغییر در وضعیت هر عنصر بر عناصر دیگر و در نتیجه و در نتیجه بر کل سیستم اثر می‌گذارد (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. (صرافی‌زاده و پناهی، ۱۳۸۴: ۲)

در تعریف دیگری سیستم را مجموعه‌ای واحد از عناصر مرتبط و به هم پیوسته دانسته‌اند که اجزاء و عناصر آن در ارتباط دائمی با هم باشند. (برتالنفی؛ ۱۳۶۶، ص ۵۷)

۱- عناصر تشکیل دهنده سیستم؛

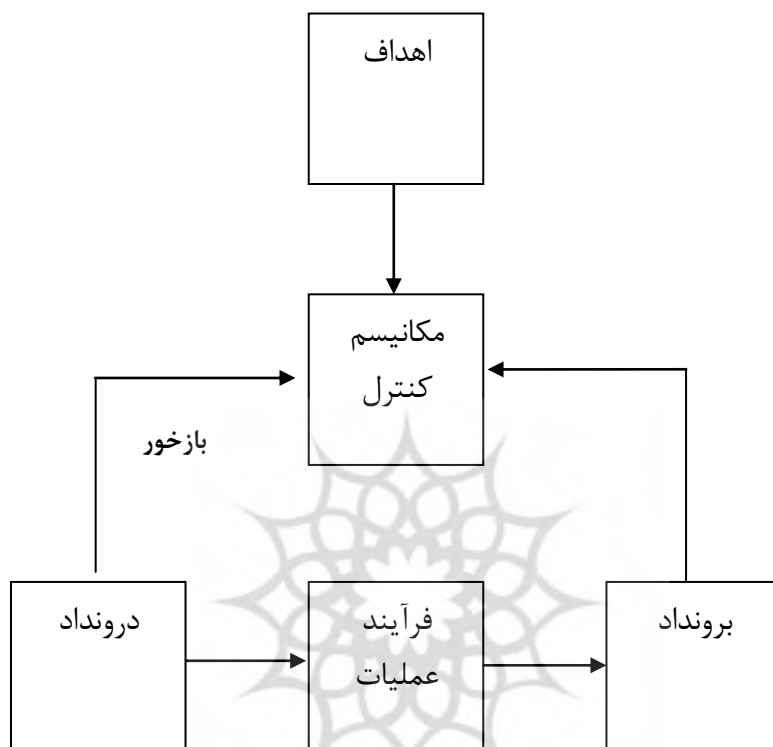
همه سیستم‌ها مجموعه عناصرشان یکسان نیست، اما همه آنها یک سری عناصر اصلی و مشترک دارند. این عناصر در شکل (۱) نشان داده شده‌اند. در هر سیستمی منابع ورودی یا درونداها^۳ در اثر فرآیندی به نام فرآیند عملیات^۴ به منابع خروجی یا برونداها^۵ تبدیل می‌شوند. در ضمن یک مکانیسم کنترل بر فرآیند عملیات نظارت دارد تا اطمینان حاصل شود که سیستم به اهداف خود خواهد رسید. مکانیسم کنترل به وسیله حلقه بازخور اطلاعات را از خروجی سیستم گرفته و علائم بازخور 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 حلقه بازخور^۶ جریان اطلاعاتی است که به مدیریت می‌رسد و از مدیریت نیز سرچشمه می‌گیرد. (صرافی‌زاده و پناهی، ۱۳۸۴: ۵)

3- Inputs

4- Transformation

5- Outputs

6- Feedback



شکل شماره (۲-۵) عناصر فرآیندی
تشکیل دهنده یک سیستم
رتال جامع علوم انسانی

۲- 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)

ج) خروجی‌ها

د) بازخور

۳- سیستم‌های باز و بسته:

تقسیم سیستم‌ها به باز و بسته، یکی دیگر از انواع طبقه بندی‌های سیستم‌ها است. 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. (زاهدی، ۱۳۷۹؛ ۱۴)

۴- اهمیت دیدگاه سیستمی:

نگرش سیستمی، بررسی پدیده‌ها از طریق در نظر گرفتن کلیت آنهاست. در واقع می‌توان گفت که این نگرش، آمیزه‌ی 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 هریک 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 هریک، 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 می‌کند، خواهد بود و در نتیجه در موقعیت شناخته شده‌ای وظایف خود را انجام خواهد داد. (زاهدی، ۱۳۷۹؛ ۲۴-۲۲)

۵- مفروضات رویکرد سیستمی

رویکرد سیستمی نسبت به اثربخشی چنین اظهار می‌دارد که سازمان‌ها از متشکل از قسمت‌های فرعی مرتبط به هم هستند، اگر قسمتی از این سیستم ضعیف عمل کند، اثر عملکرد ضعیف آن، بر عملکرد کل سیستم مؤثر واقع می‌شود. اثربخشی مستلزم آگاهی و تعاملات مؤثر با عوامل محیطی است، مدیریت نمی‌تواند روابط حسنه خود را با مشتریان، عرضه‌کنندگان، مؤسسات و نهادهای دولتی، اتحادیه‌ها و عوامل مشابه که قدرت مخدوش نمودن عملیات با ثبات سازمان را دارا هستند، نادیده بگیرد.

پیشینه پژوهش

هر مطالعه‌ای در عین این که بر پایه مطالعات قبلی قرار دارد به نوبه خود می‌تواند زمینه‌ای برای پژوهش‌های بعدی باشد و سهمی هرچند ناچیز در بسط دانش بشری پیدا نماید. به این بیان هر تحقیق می‌باید شامل بررسی و پژوهش‌های مربوط به موضوع مورد مطالعه باشد. این بررسی یکی از اجزاء اساسی فرآیند پژوهش علمی را تشکیل می‌دهد. 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 قاندری تحت عنوان «کاربرد تکنولوژی اطلاعات در سازمان» در دانشگاه علم و صنعت سال ۱۳۷۶ اشاره نمود: محقق با اشاره به این که تکنولوژی اطلاعات به عنوان شالوده برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی برای فعالیت‌های اجتماعی، اقتصادی و مدیریتی است مطرح نموده که منطق به کارگیری اطلاعات در قالب سیستم‌های اطلاعاتی مختلف پذیرفتنی است، که بایستی با کاربرد این سیستم‌ها که روح به کارگیری اطلاعات است آشنایی مختصری داشت و با بررسی فرصت‌ها و منابع اطلاعاتی سازمان با در نظر گرفتن تکنولوژی اطلاعات می‌توان بر مشکلاتی از قبیل تمرکزگرایی، استانداردسازی، تمرکززدایی، جنبه‌های فنی نرم‌افزار، کوچک‌سازی 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 می‌باشد. تحقیق فوق با هدف بررسی علمی این نظریه که امروزه توسعه جوامع وابسته به ارتقاء 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 پایان‌نامه 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 این که 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 معنی‌دار و مثبت وجود دارد، همچنین بین فناوری اطلاعات و کاهش رسمیت سازمانی رابطه معنی‌دار 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 (۱۳۹۵)، 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 تأکید شود و اگر محدودیت زمانی وجود ندارد شرکت می‌تواند از طریق متغیر استقلال طلبی بر عملکرد خود اثر بگذارد.

نوع پسند اصیل و همکاران (۱۳۹۵)، 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 رابطه معناداری دیده می‌شود.

سعادت طلب و همکاران (۱۳۹۴)، 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.

ضیاء و همکاران (۱۳۹۳)، 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 (۱۳۹۳) 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 رقابت‌پذیری 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 شرکت‌ها اثرگذار می‌باشد. (زند حسامی و آشتیانی پور، ۱۳۹۲).

حجاری و حسینی مقدم (۱۳۹۲)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد بانک‌ها با تأکید بر نقش میانجی بازاریابی پرداختند. نتایج آزمون فرضیات تحقیق، ضمن تأیید تأثیر بازاریابی بر عملکرد نشان داد که به طور کلی بین فناوری اطلاعات و عملکرد به صورت مستقیم و هم‌پس‌طور به واسطه بازاریابی و به طور غیرمستقیم نیز رابطه معناداری وجود دارد و متغیر بازاریابی بر این رابطه تأثیر به‌سزایی می‌گذارد. در انتها نیز متناسب با یافته‌های تحقیق، پیشنهادهای جهت توسعه فناوری اطلاعات در بانک‌ها ارائه گردید.

میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱)، 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 (۱۳۹۱)، 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 علاقه‌مندی در انجام کار و کاهش استرس کارکنان ستادی دانشگاه تأثیر شگرفی داشته است.

ده حوض و همکاران (۱۳۹۰)، 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 (۱۳۸۷)، 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 (۱۳۸۷)، 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 (۲۰۱۷)، 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 سیوالوگاتاسان^۷ (۲۰۱۳) 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، ۲۰۱۳).

زو^۸ (۲۰۱۳) در مقاله‌ای تحت عنوان تحقیق برای بهبود قابلیت فناوری اطلاعات تکنولوژیکی شرکت کوچک و متوسط با همکاری دانشگاه و صنعت، به بررسی قابلیت

7- Wu & Sivalogathan

8- Xu

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 می‌باشد (زو، ۲۰۱۳).

تایپو و آراین^۹ (۲۰۱۱) 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 پاسخ‌دهندگان به عوامل موفقیت‌هایی مانند: برنامه‌ریزی، مدیریت ریسک، آموزش، شبکه، مدیریت منابع انسانی و مدیریت امور مالی اشاره کرده‌اند (حاجی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

لی^{۱۰} و همکارانش (۲۰۰۹)، 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، ۱۳۹۱).

آنتونیک^{۱۱} (۲۰۰۷) 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 منعکس‌کننده منافع ارتباطات و فناوری‌های مرتبط در راستای توسعه عملکرد سازمانی به شمار می‌روند. به باور وی، اهمیت ارتباطات سالم سازمانی در توسعه عملکرد سازمانی، از دید اشتراک معانی و کاهش لایه‌های سازمانی قابل توجه است. (فیض و همکاران، ۱۳۹۲).

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

9- Tipu & Arian

10- Li

11- Antonic

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:

۱- 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.

۲- 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.

۳- 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، ۱۹۹۴؛ ۱۸۳-۲۰۸)

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، ۲۰۰۱).

سوالات پژوهش

۱- آیا بین بهره‌گیری فناوری اطلاعات و میزان افزایش رضایت کارکنان در سازمان روابط معنی‌داری وجود دارد؟

- ۲- آیا بین به کارگیری فناوری اطلاعات و میزان افزایش رشد و یادگیری در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- ۳- آیا بین به کارگیری فناوری اطلاعات و بهبود فرآیندهای داخلی در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- ۴- آیا بین سطح تحصیلات و به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- ۵- آیا بین گروه‌های سنی و به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟
- ۶- آیا بین فناوری اطلاعات و بهبود عملکرد سازمان رابطه معنی داری وجود دارد؟

توصیف جداول

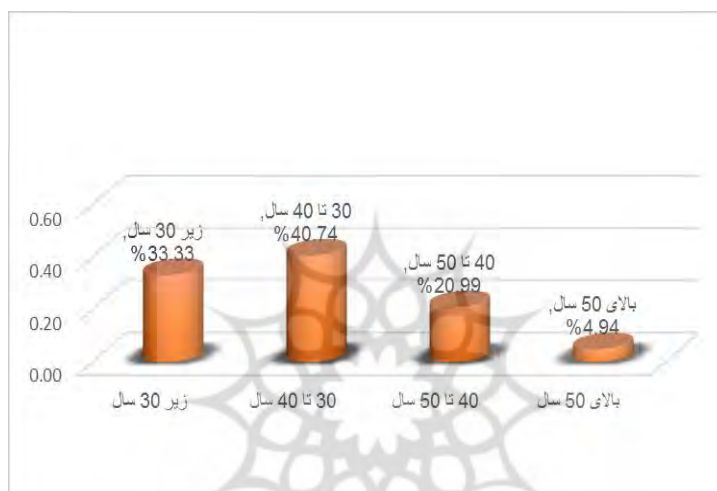
در این تحقیق ۱۵۰ پرسش‌نامه معتبر که به طور هدفمند پخش شده بود، جمع‌آوری گردید. در این بخش به توصیف مشخصات آماری جامعه تحقیق می‌پردازیم. در جدول و نمودار ۴-۱ وضعیت سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه آورده شده است.

جدول ۴-۱: توزیع فراوانی و درصد وضعیت سن پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	فراوانی نسبی
زیر ۳۰	۴۴	۳۳,۳۳
۳۰-۴۰	۶۶	۴۰,۷۴
۴۰-۵۰	۳۲	۲۰,۹۹
بالای ۵۰	۸	۴,۹۴
مجموع	۱۵۰	۱۰۰

نقش فناوری اطلاعات (IT) در بهبود عملکرد روابط عمومی از دیدگاه مدیران و کارکنان...//۱۷۳

با توجه به نمودار مشاهده می‌شود که بیشترین تعداد پاسخ دهندگان در محدوده سنی بین ۳۰ تا ۴۰ سال با (۷۴/۴۰ درصد) و کمترین تعداد پاسخ دهندگان مربوط به سنین بالای ۵۰ سال با (۹۹/۴ درصد) تشکیل می‌دهند.



نمودار ۴-۱: وضعیت سن پاسخ دهندگان

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

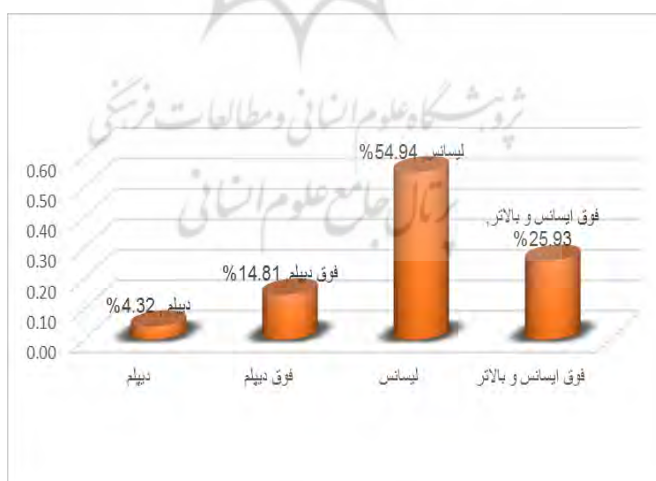
تحصیلات

در نمودار ۲-۴، وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان آورده شده است.

جدول ۲-۴: توزیع فراوانی و درصدی وضعیت تحصیلات پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	فراوانی نسبی
دیپلم	۷	۴,۳۲
فوق دیپلم	۲۲	۱۴,۸۱
لیسانس	۷۹	۵۴,۹۴
فوق لیسانس و بالاتر	۴۲	۲۵,۹۳
مجموع	۱۵۰	۱۰۰

همانطور که مشاهده می‌شود از تعداد ۱۵۰ نفر پاسخ دهنده، بیشترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به وضعیت تحصیلی لیسانس با (۵۴/۹۴ درصد) و کمترین تعداد مربوط به وضعیت تحصیلی دیپلم با (۴/۳۲ درصد) پاسخ دهنده می‌باشد.



نمودار ۲-۴: وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان

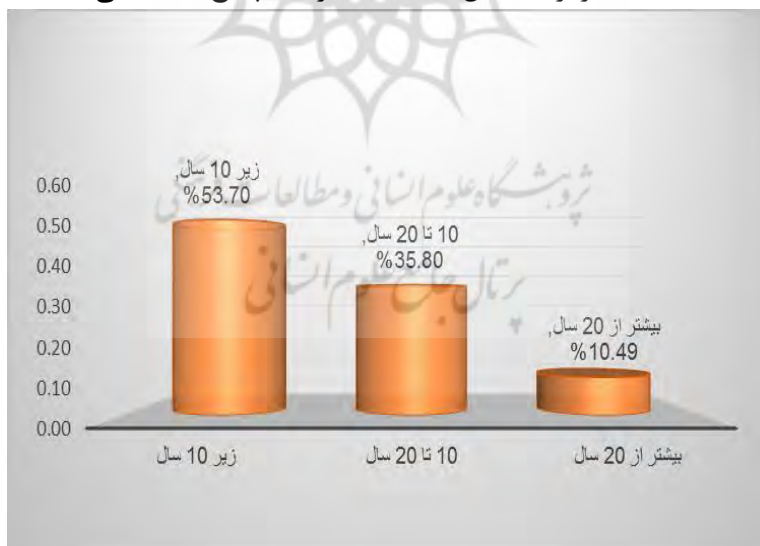
سابقه خدمت

در نمودار ۴-۴، وضعیت سابقه خدمت پاسخ دهندگان آورده شده است.

جدول ۴-۳: توزیع فراوانی و درصدی وضعیت سابقه خدمت پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	فراوانی نسبی
زیر ۱۰ سال	۸۵	۵۳,۷۰
۱۰-۲۰ سال	۴۸	۳۵,۸۰
بیشتر از ۲۰ سال	۱۷	۱۰,۴۹
مجموع	۱۵۰	۹۹,۹

همانطور که مشاهده می‌شود از تعداد ۱۵۰ نفر پاسخ دهنده، بیشترین تعداد پاسخ دهنده دارای سابقه خدمت زیر ۱۰ سال با (۵۳/۷۰ درصد) و کمترین تعداد پاسخ دهنده دارای سابقه خدمت بیشتر از ۲۰ سال با (۱۰/۴۹ درصد) پاسخ دهنده می‌باشد.



نمودار ۴-۳: وضعیت سابقه خدمت پاسخ دهندگان

نتیجه‌گیری

- براساس این تحقیق بیش از نیمی از افراد مورد بررسی که همگی شاغل در شرکت ایران خودرو بوده‌اند معتقدند که کاربرد فناوری اطلاعات به طور زیادی موجب کاهش زمان ارائه خدمات در سازمان گردیده است.
- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که اکثریت پاسخگویان به طور طیادی بکارگیری 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 بسزایی 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 مسأله 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 سخت‌افزاری 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 بعنوان زیرساخت لازم برای تمامی این خدمات می‌باشد، نتایج این بررسی نشان می‌دهد که غالب 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 بکارگیری 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.
- ۱- ارتقاء کیفیت خدمات
 - ۲- ارائه خدمات نوین الکترونیک
 - ۳- 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 ارتقاء کیفیت در خدمات را ناشی از بکارگیری فناوری اطلاعات در شرکت ایران خودرو می‌باشد.
- این مطالعه نشان می‌دهد که توسعه شرکت ایران خودرو با بکارگیری 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 به طور 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

۱. استور، ویلیام جیمز، (۱۳۷۵) تکنولوژی اطلاعات در جهان سوم، ترجمه رضا نجف-بیگی و اصغر صراف‌زاده، (چاپ اول، تهران، انتشارات علمی فرهنگی دانشگاه آزاد).
۲. اعرابی، محمد؛ (۱۳۷۹) طراحی ساختار سازمانی؛ مولف دکتر سید محمد اعرابی، چاپ دوم (تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی)،
۳. الوانی، مهدی، (۱۳۷۹) مدیریت عمومی، (انتشارات نی، چاپ پانزدهم)،
۴. آید، رونالد، (۱۳۷۰) آثار نظام اطلاعاتی جدید بر زندگی افراد، ترجمه علی اسدی، (چاپ اول، تهران، سعید نو)،
۵. برتالانفی، لودویک، (۱۳۷۶) مبانی تکامل و کاربرد نظریه عمومی سیستم‌ها، ترجمه کیومرث پرنیانی، (تهران: نشر تندر)،
۶. پناهی، علی، (۱۳۷۹) سیستم اطلاعات مدیریت، (تهران: چاپ اول انتشارات آذرخش)،
۷. پیتز سنگه، (۱۳۷۵) پنجمین فرمان، ترجمه حافظ کمال هدایت و محمد روشن، (انتشارات سازمان مدیریت صنعتی)،
۸. 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)
۹. دوورژه، موریس، (۱۳۶۹) اصول علم سیاست، ترجمه ابوالفضل قاضی، (چاپ ششم، امیرکبیر)،
۱۰. رابینز، استیفن، (۱۳۷۴) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، (چاپ اول، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی)،
۱۱. رابینز، استیفن، (۱۳۷۸) تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، ترجمه مهدی الوانی، حسن دانائی فرد، (چاپ سوم، انتشارات صفار- اشراقی)،
۱۲. رضائیان، علی، (۱۳۸۰) سیستم اطلاعات مدیریت (مدل سازی)، (تهران: انتشارات سمت)،
۱۳. زاهدی، شمس السادات، (۱۳۷۹) تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم، (انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ سوم)،

۱۴. شیرانی، علیرضا، (۱۳۶۸) اصول سازماندهی و مدیریت در تعاونی‌ها، (چاپ اول، تهران، انتشارات سازمان مرکزی تعاون)،
۱۵. صرافی‌زاده اصغر و علی پناهی، (۱۳۶۸) سیستم‌های اطلاعات مدیریت، (چاپ پنجم، تهران، انتشارات میر)،
۱۶. کولان، هوشنگ، (۱۳۵۸) رفتار سازمانی، (چاپ دوم، تهران، انتشارات دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی)،
۱۷. لاودن، کنت سی لاودن، جین پریس، (۱۳۸۰) نظام‌های اطلاعات مدیریت، ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد، (انتشارات فرهنگی رسا)،
۱۸. میرزا صادقی، علیرضا، سودابه وطن‌خواه و رزیتا فاطمی، (۱۳۸۱) 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،)
۱۹. میرسپاسی، ناصر، (۱۳۸۱) مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار،)
۲۰. میلر، کاترین، (۱۳۷۷) ارتباطات سازمانی، ترجمه آذر قبادی، (تهران: سازمان مدیریت صنعتی،)
۲۱. همر، مایکل و جیمز شامپی، (۱۳۷۷) مهندسی درباره شرکتها، ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد، (موسسه خدمات فرهنگی رسا،)
۲۲. وبر، ماکس، (۱۳۶۸) مفاهیم اساسی جامعه‌شناسی، ترجمه احمد صدراتی، (تهران، نشر مرکز،)
۲۳. جمعی از استادان، بهبود سازمانی (۱۳۸۰) "مجموعه بیست و دوم" (تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی،)
۲۴. مجله علمی پژوهشی شریف، "فناوری اطلاعات در هزاره سوم"، (زمستان ۱۳۷۸)
۲۵. فهیمی، مهدی "چشم‌انداز فناوری اطلاعات در هزاره سوم" دفتر فصلنامه علمی پژوهشی شریف
۲۶. انواری، مرتضی، (۱۳۸۳) (استاد دانشگاه برکلی آمریکا)، مصاحبه، روزنامه ایران مورخه ۸۳/۰۲/۲۴
۲۷. بهشتیان، مهدی و مینا نرگسی، "سیستم‌های اطلاعات مدیران ارشد" تدبیر (شماره ۴۲)
۲۸. بصیری، ساسان و پیام صالح، نشریه تحول اداری (شماره ۳۸)

۲۹. محمدنژاد، فرشید، (۱۳۷۸) "تکنولوژی اطلاعات و مهندسی مجدد منابع انسانی" ماهنامه تدبیر، (شماره ۹۴، مرداد)
۳۰. مدهوشی، مهرداد، "نقش نظام اطلاعاتی و فناوری اطلاعات در تصمیم‌گیری مؤثر"، رهیافت (شماره ۲۵)
۳۱. مجله گزارش کامپیوتر، (شماره ۱۴۴)
۳۲. نقیب‌زاده، احمد، (۱۳۶۸) "آفتهای پنهان دموکراسی"، اطلاعات سیاسی-اقتصادی، (شماره ۳۲، سال چهارم آبان)



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

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی