



The Role of Information Technology on Communication Satisfaction and Organizational Learning

Hamed Naderi¹ Seyed Mahmoud Hosseini Amiri^{2*}

1. MA, Department of Management, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Management, Economics and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran

ARTICLE INFORMATION

Type of Article:

Original Research

Pages: 16-24

Corresponding Author's Info

ORCID: 0000-000000000000

Email: Hoseniphd1@gmail.com

Article history:

Received: 20 Jan 2021

Revised: 29 Feb 2021

Accepted: 08 Mar 2021

Published online: 21 Mar 2021

Keywords:

Information Technology,
Communication Satisfaction,
Organizational Learning

ABSTRACT

The emergence of new technologies is constantly creating changes in today's societies, and among them, information technology is one of the most effective. To survive as technology advances, organizations must consider mastering new technologies in businesses as an inevitable necessity. Given the importance of this topic, this study has comprehensively identified and introduced the role of information and communication technology on communication satisfaction and organizational learning. Therefore, the purpose of this study was to investigate the role of information technology on communication satisfaction and organizational learning. The research method is a systematic review. And in the end, a conclusion is made. The results indicate that information technology has played an effective role in communication satisfaction and organizational learning. Therefore, by recognizing the impact of information and communication technology on communication satisfaction and organizational learning, we have created a complete and comprehensive view for the benefit of policy makers in the field of information and communication technology.



This is an open access article under the CC BY license.

© 2021 The Authors.

How to Cite This Article: Naderi, H & Hosseini Amiri, S.M (2021). "The Role of Information Technology on Communication Satisfaction and Organizational Learning" . *Journal of Management, economics and Entrepreneurship* , 2(1): 16-24.



دوره دوم، شماره اول، بهار ۱۴۰۰

نقش فناوری اطلاعات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی

حامد نادری^۱ سید محمود حسینی امیری^{۲*}

۱. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-بازاریابی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. hamed.naderi@gmail.com

۲. استادیار بخش مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. Hoseiniphd1@gmail.com

چکیده

ظهور فناوری‌های جدید به طور مداوم موجبات تحول در جوامع امروزی را پدید می‌آورد و در این میان فناوری اطلاعات از موثرترین آن‌ها می‌باشد. سازمان‌ها برای حفظ بقا همزمان با پیشرفت فناوری، باید تسلط بر فناوری‌های جدیدی را در کسب و کارها یک الزام و ضرورتی اجتناب ناپذیر تلقی کنند. با توجه به اهمیت موضوع، این تحقیق نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی بطور جامع شناسایی و معرفی نموده است. بنابراین هدف از این تحقیق، بررسی نقش فناوری اطلاعات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی بوده است. روش تحقیق، مروری سیستماتیک می‌باشد. و در انتها نیز نتیجه‌گیری انجام شده است. نتایج حاکی از آنست که فناوری اطلاعات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی نقش موثری داشته است. بنابراین، با شناسایی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی، دیدی کامل و جامع، جهت بهره‌گیری سیاست‌گذاران در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد نموده ایم.

اطلاعات مقاله

نوع مقاله: مروری

صفحات: ۱۶-۲۴

اطلاعات نویسنده مسؤول

کد ارکید:

ایمیل: Hoseiniphd1@gmail.com

سابقه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۳

تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۱۲/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۱۸

تاریخ انتشار: ۱۴۰۰/۰۱/۰۱

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات،

رضایت ارتباطات، یادگیری سازمانی

خوانندگان این مجله، اجازه توزیع، ترکیب مجدد، تغییر جزئی و کار روی حاضر به صورت غیرتجاری را دارند.



© تمامی حقوق انتشار این مقاله، متعلق به نویسنده می‌باشد.

۱- مقدمه

ظهور فناوری‌های جدید به طور مداوم موجبات تحول در جوامع امروزی را پدید می‌آورد و در این میان فناوری اطلاعات از موثرترین آن‌ها می‌باشد. سازمان امروزی، کسب و کار را در گستره جهان و در محیطی غنی با اطلاعات انجام می‌دهد. وجود شبکه‌هایی نظیر اینترنت، دسترسی به اطلاعات و تسهیل ارتباطات را به همراه دارد. وجود ارتباطات موثر، همواره یکی از عوامل مهم موفقیت سازمان‌ها بوده است. فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان‌های امروزی پیچیده و وابسته به اندازه دیدگاه شهودی است و نیازمند به مدل‌های قوی ریاضی و متدولوژی‌های تحلیل اطلاعات است. (پوپویچ، ۲۰۱۲)

فناوری اطلاعات نقش مهمی در محیط پرسرعت و در حال تغییر ایفا می‌کند. این نکته قابل تأکید است که سازمان‌هایی که فناوری اطلاعات و قابلیت استفاده از آن را دارند از نظر کسب، ذخیره و انتقال دانش می‌توانند پیشرو دیگر سازمان‌ها باشند و فناوری در کمیت و کیفیت یادگیری سازمانی بسیار موثر است و یادگیری از جمله عوامل کلیدی در بهبود عملکرد سازمان است. (عالم تبریز و عباسی، ۱۳۹۵)

برای اولین بار، یادگیری سازمانی^۱ به عنوان یک واکنش سریع به این تغییرات محیطی ظهور کرد. (برگمن و دیگران^۲، ۲۰۱۳، سانتوس و دیگران^۳ (۲۰۱۲)) هدف در چنین رویکردی تلاش برای پرورش کارکنانی خلاق، با انگیزه‌های درونی متمایل به یادگیری و بهبود، و همچنین توانمند در ایجاد همسویی بین اهداف شخصی با اهداف سازمانی است (یاسلوگ و دیگران^۴، ۲۰۱۴) اگرچه اثربخشی یادگیری سازمانی به عملکرد فرد فرد کارکنان، به اشتراک‌گذاری دانش برای

یادگیری در محیط کار و حمایت سازمان از محیط کار یادگیری، بستگی دارد. (تام و گری^۵، ۲۰۱۶)

یادگیری سازمانی یک فرایند پویا، پیچیده، و جامع است، که توسط آن سازمان خود را با محیط انطباق می‌دهد. (هسه و دیگران^۶، ۲۰۱۵) به زعم لین^۷ و همکاران (۲۰۰۷)، یادگیری سازمانی با ظرفیت یک سازمان برای تغییر و بهبود مداوم برای حل مشکلات موجود و در نهایت تبدیل شدن به سازمانی با سطوح عملکرد بالاتر، در ارتباط است. (چاهال و دیگران^۸، ۲۰۱۵). از منظر دیگر، در شرکتهای بزرگ یادگیری سازمانی بر بهترین شیوه یادگیری در محیط کار به عنوان یک استراتژی برای کمک به مدیریت تغییر از طریق دانش و راه‌حلهای خلاقانه تمرکز دارد. (تام و گری^۹، ۲۰۱۶) ابعاد یادگیری سازمانی از نظر نیفه^{۱۰} (۲۰۰۱) عبارتند از:

الف - مهارتهای فردی^{۱۱}: مهارتهای فردی به عنوان توانایی و تسلط شخصی، که فراتر از یک کشش و میل ساده برای دستیابی به ایده آل هاست.

ب - مدل‌های ذهنی^{۱۲}: مدل‌های ذهنی به تصویر سازی و ساده سازی فرد از پدیده‌های اطراف خود اشاره دارد که برای تفسیر بهتر تعامل بین پدیده‌ها انجام می‌شود.

ج - چشم‌انداز مشترک^{۱۳}: چشم‌انداز مشترک تصویری است که با توسعه تصویر مشترک در مورد آینده مورد انتظار و راه‌های عملی رسیدن به این آینده در گروه یا سازمان با نوعی تعهد در بین افراد ایجاد می‌شود.

⁵ Tam and Gray

⁶ Haase et al

⁷ Lien

⁸ Chahal et al

⁹ Tam and Gray

¹⁰ Neffe

¹¹ Personal Capability

¹² The Mental Models

¹³ Shared Vision

¹ Organisational Learning

² Berghman et al

³ Santos-Vijande et al

⁴ Yaşhoğlu et al

۲-۱- تعاریف و مفاهیم

واژه فناوری اطلاعات اولین بار از سوی لویت و وایزر در سال ۱۹۵۸ به منظور بیان نقش رایانه و پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها و پردازش اطلاعات در سازمان به کار گرفته شد. فناوری اطلاعات و ارتباطات، به هرگونه ابزار مبتنی بر خطوط ارتباطی و رایانه گفته می‌شود که واحدهای سازمان‌ها، نهادها و دوایر را به هم مرتبط نموده تا کارکنان و یا کاربران بتوانند به منظور کار با اطلاعات و نیازهای پردازشی اطلاعات سازمان از آن استفاده کنند. در عصر حاضر فناوری نوین ارتباطی و انتقال اطلاعات سهم بسزایی در توسعه‌ی اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه داشته و نقش مهمی در حفظ و پیشرفت فرهنگ، آموزش رسمی و خودآموزی و غنی‌کردن اوقات فراغت ایفا کرده است. (سرافرازی و بهبودی، ۱۳۹۲)

یادگیری سازمانی یک فرایند پویا، پیچیده، و جامع است، که توسط آن سازمان خود را با محیط انطباق می‌دهد. (هسه و دیگران^۱، ۲۰۱۵) به زعم لین^۲ و همکاران (۲۰۰۷)، یادگیری سازمانی با ظرفیت یک سازمان برای تغییر و بهبود مداوم برای حل مشکلات موجود و در نهایت تبدیل شدن به سازمانی با سطوح عملکرد بالاتر، در ارتباط است. (چاهال و دیگران^۳، ۲۰۱۵). از منظر دیگر، در شرکتهای بزرگ یادگیری سازمانی بر بهترین شیوه یادگیری در محیط کار به عنوان یک استراتژی برای کمک به مدیریت تغییر از طریق دانش و راه‌حلهای خلاقانه تمرکز دارد. (تام و گری^۴، ۲۰۱۶)

یادگیری سازمانی فرایندی است پویاست که سازمان را قادر می‌سازد تا به سرعت با تغییرسازگاری یابد. این فرایند شامل تولید دانش جدید، مهارت‌ها و رفتارها می‌شود. یادگیری

بکارگیری تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در سازمان‌ها تغییرات بنیادین را در کلیه زمینه‌ها نوید می‌دهد. که یادگیری سازمانی از جمله آنهاست. یادگیری سازمانی فرایندی است پویاست که سازمان را قادر می‌سازد تا به سرعت با تغییرسازگاری یابد. این فرایند شامل تولید دانش جدید، مهارت‌ها و رفتارها می‌شود. یادگیری سازمانی راه اصلی ایجاد کار دانشی و بهبود کارایی سازمان است. پر واضح است فناوری ارتباطات و اطلاعات در این یادگیری می‌تواند نقش بسزایی داشته باشد. (شعرا و کاظمی، ۱۳۹۲)

از طرف دیگر، رضایتمندی ارتباط کارکنان به رضایت آنها از ارتباطات داخلی اشاره دارد. ماهیت ارتباطات داخلی ارتباط دو جانبه بین مدیریت و کارکنان است. ارتباطات داخلی، اثربخشی سیستم‌های ارتباطی در سازمان و همچنین ارتباط بین کارکنان در آن را بررسی می‌کند. رضایتمندی ارتباطات شامل دیدگاه سازمانی، ارتباط با ناظران، محیط ارتباطی، بازخورد شخصی، ارتباط افقی و غیر رسمی، کیفیت رسانه، ادغام سازمانی می‌باشد. (میتیک و دیگران، ۲۰۱۷)

همزمان با توسعه و گسترش روزافزون فناوری اطلاعات، سوالی که مطرح می‌گردد این است که تا چه میزان بکارگیری فناوری اطلاعات با رضایت مندی ارتباط کارکنان در ارتباط است و می‌تواند ضمن تسهیل امور به بهبود رضایت کارکنان نایل گردد. امروزه تغییر مهم‌ترین عاملی است که سازمان‌ها با آن مواجه‌اند و باید خود را برای مقابله با اثرات آن آماده نمایند. افراد با رضایتمندی و انگیزه بالا در کنار بکارگیری ابزارهای نوین فناوری اطلاعات، یادگیری سازمانی را بهبود می‌بخشند. بنابراین با توجه به این مهم، مسئله اصلی تحقیق حاضر این است که آیا فناوری اطلاعات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی نقش دارد؟

۲- مبانی نظری

¹ Haase et al

² Lien

³ Chahal et al

⁴ Tam and Gray

می توانند از آن استفاده کنند و به صورت یک گروه در آیند. این فن آوری در راه از میان برداشتن موانع به مدیران کمک می کند و به نوعی احساس گروهی ایجاد می کند که در نتیجه آن هویت سازمانی به وجود می آید. (همان: ۲۷۳)

گروهی از محققان در پژوهش خود دریافتند که فن آوری اطلاعات این امکان را برای مدیران فراهم می سازد که با پردازش سریع اطلاعات امکان کنترل و هماهنگی ساختارهای پیچیده تر را داشته باشند. علاوه بر این، فن آوری اطلاعات موجب می شود عملکرد سازمان و مدیریت با انسجام و بازخورد سریع انجام بگیرد به طور کلی ارتباطات سازمانی در طول سال های اخیر با رشد و شکوفایی فن آوری اطلاعاتی تغییرات چشمگیری کرده است.

۲-۳- نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در یادگیری سازمانی

یادگیرنده بودن سازمان، سازمان را درگیر فعالیت هایی می کند که بتواند به طور موفقی فرصت های یادگیری را شناسایی کرده و روی آنها سرمایه گذاری کند، از این رو توجه ویژه به فناوری اطلاعات و ارتباطات و به کارگیری آن در بدنه سازمان ها برای شناسایی فرصت های یادگیری، از مهمترین عوامل دوام، رشد و توسعه سازمان های یادگیرنده شمرده می شود و کاربرد این فناوری ها، راهکاری برای توسعه دانش و یادگیری و ارائه خدمات بهتر است و به تأثیر این فناوری ها در یادگیری سازمانی و تبدیل شدن سازمان به سازمانی یادگیرنده اشاره دارد (فیض و همکاران، ۱۳۹۲) در واقع، برای برخورداری از مزیت های سازمان یادگیرنده در سازمان ها، باید بر عوامل مؤثر بر یادگیری سازمانی و ابعاد سازمان یادگیرنده تمرکز و سرمایه گذاری کرد که یکی از این عوامل، توجه و اهمیت سازمان به فناوری های روز و برتر است (فیض و همکاران، ۱۳۹۲) بر همین اساس، استفاده از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی به روز و کارآمد، از ضرورت های

سازمانی راه اصلی ایجاد کار دانشی و بهبود کارایی سازمان است. پر واضح است فناوری ارتباطات و اطلاعات در این یادگیری می تواند نقش بسزایی داشته باشد. (شعرا و کاظمی، ۱۳۹۲)

رضایتمندی ارتباط کارکنان به رضایت آنها از ارتباطات داخلی اشاره دارد. ماهیت ارتباطات داخلی ارتباط دو جانبه بین مدیریت و کارکنان است. ارتباطات داخلی، اثربخشی سیستم های ارتباطی در سازمان و همچنین ارتباط بین کارکنان در آن را بررسی می کند. رضایتمندی ارتباطات شامل دیدگاه سازمانی، ارتباط با ناظران، محیط ارتباطی، بازخورد شخصی، ارتباط افقی و غیر رسمی، کیفیت رسانه، ادغام سازمانی می باشد. (میتیک و دیگران، ۲۰۱۷)

۲-۲- نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در رضایت ارتباطات

تحقیقاتی که از سوی محققان مختلف در این زمینه انجام گرفته، موید تأثیر شگرف فناوری اطلاعات و ارتباطات بر ارتباطات سازمانی بوده است. در تحقیقی که برخی از محققان انجام داده اند، مشخص شده که استفاده از ابزارهای مختلف فناوری اطلاعات و ارتباطات بر افزایش حجم کل ارتباطات موثر بوده است. آنها دریافتند که یک سیستم الکترونیکی انتقال پیام، ارتباطات به سمت بالا را در سازمان افزایش می دهد. گروهی دیگر از محققان دریافتند که استفاده از فن آوری های ارتباطاتی احساس همانندی را در افراد گروه تقویت می کنند. چرا که افرادی که در ارتباطی چهره به چهره ممکن است از افراد قوی عقب بمانند، در ارتباطات الکترونیکی کمتر احساس محدودیت می کنند. یکی دیگر از صاحب نظران مدیریت معتقد است که فن آوری های اطلاعاتی، مدیران را قادر می سازد تا با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و از نتایج کار یکدیگر آگاه شوند. سیستم رایانه ای مجازی ارتباطی جدیدی را به وجود می آورد که این مدیران

بیانگر آن است که ارتباطات سازمانی در فرآیند یادگیری نقشی مهم و تاثیر گذار دارد که مقدار آن بستگی به میزان نرمش پذیری سازمان دارد. (مارتینز^۳، ۲۰۱۱)

۲-۵- نقش رضایت ارتباطات در تاثیر فناوری اطلاعات در یادگیری سازمانی

هچ (۱۹۷۸) موضوع رضایتمندی ارتباطی در سه سطح بین فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است و بر همین اساس ابزاری برای اندازه گیری روابط بین فردی به نام آزمون ارتباطات بین فردی ارائه داد که در سازمان های مختلفی مورد استفاده قرار گرفت (ویلس و همکاران، ۱۹۸۴). پژوهش های داونز و هازن (۱۹۷۷) و داونز (۱۹۹۰) آنها را به این نتیجه رساند که مقوله رضایتمندی ارتباطی دارای ابعاد گوناگونی است. آنها دریافتند که رضایت ارتباطی رضایت فرد از جنبه های مختلف ارتباطی در سازمان است

از دیدگاه این محققان، موضوع رضایتمندی ارتباطی به صورت چند بعدی و از هشت جنبه تشکیل شده است که شامل ارتباط با سرپرستان ارتباط با زیر دستان فضای ارتباطی، یکپارچگی سازمانی، چشم انداز سازمانی، بازخور، ارتباطات افقی و کیفیت کانال ارتباطی می شود.

ارتباطات سازمانی نقش اساسی در گنجانه سازی سازمان برای شناسایی فناوری ها مورد نیاز، کسب فناوری ها جدید و یکپارچه سازی آن در سازمان ایفا می کند. در نتیجه، ارتباطات سازمانی متغیری بسیار مهم در فرآیند اجرای فناوری ها و یادگیری سازمانی است. (پترسون^۴، ۲۰۱۴) پس بدیهی است که توان یادگیری جستاری نیست که خود به خود در سازمان ایجاد شود. این مهم از یک سو نیازمند شناسایی عواملی است که یادگیری را تسهیل و پرشتاب می

اساسی سازمان های امروزی و به ویژه سازمان های اطلاعات محور است (عشرت آبادی و دیگران، ۱۳۹۲) زیرا فعالیت های فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک قدرت در فرآیند یادگیری سازمانی محسوب می شود (مورگان، کولبورن و توماس، ۲۰۰۶)

۲-۴- نقش رضایت ارتباطات در یادگیری سازمانی

بر اساس نظر کیتون (۱۹۹۱) رضایت ارتباطات یکی از ابعاد کلی ارتباط است که از متغیر های مختلفی تاثیر می پذیرد. اندازه گیری میزان رضایتمندی ارتباطی کارکنان یکی از جنبه های مهم ارزیابی ارتباطی سازمان است. پژوهشگران مختلف ابزار های مختلفی برای اندازه گیری و ارزیابی ارتباطات سازمانی ارائه داده اند که از آن جمله می توان به پرسشنامه رضایتمندی ارتباطی (داونز و هازن، ۱۹۷۷) مقیاس ارتباطات سازمانی (رابرتز و اوریلی، ۱۹۷۹) و ارزیابی ارتباطی سازمان بین المللی ارتباطات اشاره کرد.

ژولکه و دوهان (۲۰۰۰) طی تحقیقی به این نتیجه رسیدند که ارتباط زیاد به صورت بالقوه ممکن است باعث بر هم زدن تمرکز کارکنان شود در حالیکه ارتباط کم باعث می شود راهنمایی مورد نیاز در خصوص انجام وظیفه به کارکنان داده نشود. لذا مدیران باید توانایی این را داشته باشند تا ارتباطی مناسب و انعطاف پذیر را با کارکنان خود برقرار نمایند. ارتباطات سازمانی تعامل اجتماعی بین اعضای سازمان، فرآیندهای ارتباطی، شیوه توزیع اطلاعات و دانش داخل یک سازمان و هماهنگی میان منابع سازمانی را ممکن می سازد. (چن و دیگران^۱، ۲۰۰۷) ساختار سازمانی را می توان عاملی پویا به شمار آورد و در شرایط گوناگون برای کسب دانش های جدید و گوناگون و همچنین پذیرفتن شرایط جدید سازمانی از آن کمک گرفت. (لیوریا^۲، ۲۰۰۷) این نکته ها

³ Martinez

⁴ Patterson

¹ Chen, C. J; Huang, J. W.

² Lloria, M. B.

یادگیری است. بر این اساس، سازمانهایی موفق تر هستند که زودتر، سریع تر و بهتر از رقبا یاد بگیرند (حاجی پور و نظریور کاشانی، ۱۳۸۹) در واقع، در سناریوی کنونی جهانی سازی، سازمانها نه تنها در تصویر و ارزشهای خود، بلکه در تغییرات رفتاری، ساختاری، و تکنولوژیکی باید رقابتی و پویا باشند. این شرایط نیاز به نگرشهای جدید و استراتژیهای نوآورانه، و نیاز سازمان به تجدید روشهای خود به منظور عملکرد بهتر دارد (هسه و دیگران^۱، ۲۰۱۵)

رضایت از ارتباطات به عنوان رضایت فردی از جریان اطلاعات و متغیرهای مربوط به روابط در سازمان تعریف می شود. پینگاس (۱۹۸۶) معتقد است رضایت ارتباطات آمیخته ای از رضایت فرد از جریان اطلاعات و متغیرهای روابط فردی است. بر اساس نظر کیتون (۱۹۹۱) رضایت ارتباطات یکی از ابعاد کلی ارتباط است که از متغیرهای مختلفی تاثیر می پذیرد. تایر (۱۹۶۸)، رضایت از ارتباطات را به عنوان رضایت پرسنل که در برقراری ارتباطات موفق با دیگران نهفته است تعریف می نمایند و کربنو و وایت (۱۹۸۱)، نیز رضایت از ارتباطات را به عنوان رضایت کارکنان از جنبه های متعدد ارتباطی که در سازمان رخ می دهد، دانسته اند. موضوع رضایتمندی ارتباطات در طول ۳۰ سال گذشته در به طور گسترده ای در فضای سازمانی در تحقیقات مورد توجه قرار گرفته است. تحقیقات وسیعی در اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل ۱۹۸۰ باعث مشخص شدن اهمیت رضایتمندی ارتباطی شدند (رفایسونه و همکاران، ۱۹۷۷) ژولکه و دوهان (۲۰۰۰) طی تحقیقی به این نتیجه رسیدند که ارتباط زیاد به صورت بالقوه ممکن است باعث بر هم زدن تمرکز کارکنان شود در حالیکه ارتباط کم باعث می شود راهنمایی مورد نیاز در خصوص انجام وظیفه به کارکنان داده نشود. لذا مدیران باید توانایی این را داشته باشند تا ارتباطی مناسب و انعطاف پذیر

کند و از سوی دیگر، جایگیری و بهره گیری از عوامل نامبرده و اداره ی موثر آنها است.

۳- نتیجه گیری

مدیریت علمی، نیازمند بکارگیری ابزارهای مناسب فناوری داده ها به منظور بهبود فرایند تصمیم گیری و ارتقاء عملکرد کارکنان می باشد. در این راستا هوش تجاری با ارائه راهکارها، ابزارها و فناوریهای پیشرفته در جهت تدوین استراتژی مناسب، کسب مزیت رقابتی و اتخاذ تصمیمات هوشمندانه به یاری مدیران آمده است. از دیدگاه روانشناختی هوش تجاری، در صورت بهره مندی از نیروی انسانی توانمند، موثر و کارا خواهد بود. (حاجی پور و صفاری، ۱۳۹۳)

به دلیل نیاز سازمانها به سازگاری با تغییر محیط، پنداره یادگیری سازمانی به طور روز افزونی آوازه پیدا کرده است. همان طور که یادگیری برای رشد افراد اساسی است برای سازمانها نیز اهمیت دارد. از آن جا که به دانش سازمانی به عنوان یک دارایی استراتژیک در سازمان نگریسته می شود، یادگیری سازمانی به عنوان یکی از منابع حیاتی برای بدست آوردن برتری رقابتی در مدیریت استراتژیک در میان گذاشته شده است. از سویی دیگر، شرایط سازمانی نیز می تواند زمینه هایی را فراهم سازد که در آن شرایط به کمک یادگیری سازمانی و نوآوری دانش بتوان خدمات جدید و بهتری ارائه کرد که ساختار سازمانی یکی از مهم ترین آنها به شمار می آید. (گودرزوند چگینی و دیگران، ۱۳۹۷)

در محیطی که نشانه های اصلی آن توسعه روزافزون دانش و فناوری است، حیطه های کسب و کار شکل سنتی خود را از دست داده است و در اشکال نوینی ظاهر می شوند؛ این شرایط، محیط کسب و کار را به محیطی رقابتی و پر از چالش تبدیل کرده و الگوهای جدیدی را طلب کرده است. در الگوهای جدید کسب و کار، بزرگ ترین امتیاز رقابتی، توان

¹ Haase et al

منابع و مأخذ

الف. منابع فارسی

حاجی پورشوشتری عبدالحمید؛ صفاری آشتیانی مسعود (۱۳۹۳) بررسی رابطه بین هوش تجاری و توانمندسازی روانشناختی، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، مقاله ۷، دوره ۲۳، شماره ۷۳، بهار ۱۳۹۳، صفحه ۱۷۵-۱۹۹.

سرفرازی، مهرزاد، بهبودی محمد حسن (۱۳۹۲). فناوری های نوین اطلاعاتی و مدیریت جهانی. مطالعات راهبردی سیاستگذاری عمومی، ۳(۹)، ۱-۲۸.

سرمد، زهره؛ حجازی، الهه و عباس بازرگان (۱۳۹۰) روش تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگه.

رضایی درستکار، جلال (۱۳۹۲). تاثیر ارتباطات سازمانی در رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان بانک مسکن استان گیلان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد رشت.

عالم تبریز، اکبر، عباسی، مهرانگیز. (۱۳۹۵). تاثیر قابلیت های فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی از طریق ظرفیت جذب دانش و یادگیری سازمانی. مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، ۵(۱۷)، ۱-۲۷.

گودرزوند چگینی دکتر مهرداد، عاشوری ایرج، زارعی سیفاله. رابطه ساختار سازمانی و یادگیری سازمانی. مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان. ۱۳۹۷. ۳۷(۲۷): ۴۵-۵۳

محقر علی، لوکس کارو، حسینی فرید، علی منشی آصف (۱۳۸۷) کاربرد هوش تجاری به عنوان یک تکنولوژی اطلاعات استراتژیک در بانکداری، مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱.

را با کارکنان خود برقرار نمایند. بالارد و سیولد (۲۰۰۶) اعلام کردند که کارکنانی که با حجم بالایی از ارتباطات رو به رو می شوند وظایف خود را به کندی انجام می دهند و نمی توانند وظایف خود را به صورت کامل انجام دهند لذا به سرعت به انجام وظیفه بعدی خود می پردازند. از دیگر مشکلات ارتباطی می توان به مشکلات مدیران در برقراری ارتباط با کارکنان خود اشاره نمود.

سازمان ها برای حفظ بقا همزمان با پیشرفت فناوری، باید تسلط بر فناوری های جدیدی را در کسب و کارها یک الزام و ضرورتی اجتناب ناپذیر تلقی کنند. با توجه به اهمیت موضوع، این تحقیق نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی بطور جامع شناسایی و معرفی نموده است. با شناسایی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت ارتباطات و یادگیری سازمانی، دیدی کامل و جامع، جهت بهره گیری سیاست گذاران در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد نموده ایم.

ملاحظات اخلاقی: موارد مربوط به اخلاق در پژوهش و نیز امانت داری در استناد به متون و ارجاعات مقاله تماماً رعایت گردید.

تعارض منافع: تدوین این مقاله، فاقد هرگونه تعارض منافی بوده است.

سهم نویسندگان: نگارش مقاله تماماً توسط نویسندگان بصورت مشترک و برابر انجام گرفته است.

تشکر و قدردانی: از تمام کسانی که ما را در تهیه این مقاله یاری رسانده اند، سپاسگزاریم.

تأمین اعتبار پژوهش: این پژوهش بدون تأمین اعتبار مالی سامان یافته است.

Enterprises of Semnan Industrial Park). *Journal of Information Technology Management*, 5 (2): 151-170. (in Persian)

Eshrat Abadi Mahjub, H., Mir Kamali, S.M., Esmail Mnape, Sh., Mehri, D. (2013). Study of the Barriers of Development of Information and Communication Technologies (ICTs) in Comprehensive Universities and Their Solutions: the case of University of Tehran. *Journal of Information Technology Management*, 5 (4): 139-160. (in Persian)

Haase, H., Franco, M. and Félix, M., 2015. Organisational learning and intrapreneurship: evidence of interrelated concepts. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(8), pp. 906-926.

Lloria, M. B. (2007), "Differentiation in knowledge creating organizations", *International Journal of Manpower*, Vol. 28, No. 8, pp. 674-693.

Patterson, J. (2014), "Walking with intangibles: experiencing organizational learning", *Journal of Management Development*, Vol. 33 Issue: 6, pp.564-579.

Popovič, A., Hackney, R., Simões, P., Jurij, j. (2012), towards business intelligence systems success: Effects of maturity and culture on analytical decision making, 54(1), 729-739.

Morgan, A., Colebourne, D. & Thomas, B. (2006). The development of ICT advisors for SME businesses: An innovative approach. *Technovation*, 26(8): 980-987.

Martinez-Leon, I. M.; Martinez-Garcia, J. A. (2011), "The influence of organizational structure on organizational learning", *International Journal of Manpower*, Vol. 32, No. 5/6, pp. 537-566.

یعقوبی فرانی، احمد، حاجی هاشمی، زهرا، سعدی، حشمت (۱۳۹۵). تأثیر مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران بر ابعاد سازمان یادگیرنده در شرکت‌های خدمات مشاوره‌ای فنی و کشاورزی استان اصفهان. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت فناوری اطلاعات، ۸(۳)، ۶۲۱-۶۴۳.

ب. منابع انگلیسی

Berghman, L., Matthyssens, P., Streukens, S. and Vandenbempt, K., 2013. Deliberate learning mechanisms for stimulating strategic innovation capacity. *Long Range Planning*, 46(1), pp. 39-71.

Chen, C. J; Huang, J. W. (2007), "How organizational climate and structure affect knowledge management – the social interaction perspective", *International Journal of Information Management*, Vol. 27, No. 2, pp. 104-118.

Clampitt, P. G., and C. W. Downs. 1993. Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. *The Journal of Business Communication* 30 (1): 5-28.

Downs, C. W. & Hazen, M. D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73.

Faicione, R. L., MoCroskey, J.C., & Daly, J. A. (1977). Job satisfaction as a function of employee's communication apprehension, self-esteem, and perceptions of the immediate supervisors. *Communication Yearbook*, 1, 363-375.

Feiz, D., Zarei, A. & Karimi, B. (2013). Study of Information and Communication Technology Effect on Entrepreneurship in small and Medium Enterprises (Survey on Small and Medium

learning in companies in Serbia, *Computers in Human Behavior*, doi: 10.1016/j.chb.2017.07.012.

Tam, S. and Gray, D.E., 2016. Organizational learning and the organizational life cycle: the differential aspects of an integrated relationship in SMEs. *European Journal of Training and Development*, 40(1), pp. 2-20.

Roberts, K. & O'Reilly, C. A. (1979). "Some Correlations of Communication Roles in Organizations", *Academy of Management Journal*, 22, 42-57.

Santos -Vijande, M.L., López-Sánchez, J.Á. and Trespacios, J.A., 2012. How organisational learning affects a firm's flexibility, competitive strategy, and performance. *Journal of Business Research*, 65(8), pp. 1079-1089.

Yaşlıoğlu, M.M., Şap, Ö. and Toplu, D., 2014. An investigation of the characteristics of learning organisations in Turkish companies: scale validation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, pp. 726-734.

Marquardt, M. (2002). *Building the learning organization. Mastering the 5 Elements for Corporate Learning*. Davis – Black publishing. INC. Palo Alto, CA.

Neefe, D.O., 2001. Comparing levels of organisational learning maturity of colleges and universities participating in traditional and non-traditional (Academic quality improvement project) accreditation processes. A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of Science Degree with a Major in Training and Development, University of Wisconsin-Stout Menomonie WI. 54-75.

Real, J.C., Leal, A. & Roldan, J.L. (2006). Information of Organizational Learning and Technological Distinctive Competencies. *Industrial marketing management*, 35(4): 505-521.

Siniša Mitić, Milan Nikolić, Jelena Jankov, Jelena Vukonjanski, Edit Terek, (2017) The impact of information technologies on communication satisfaction and organizational