

بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر

عملکرد سازمانی

تاریخ پذیرش: 1398/01/28

تاریخ دریافت: 1397/11/05

سید حمید خداداد حسینی¹، محمد لاجوردی²

از صفحه 135 تا 160

چکیده

زمینه و هدف: هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ شیوه انجام آن توصیفی - پیمایشی است. به منظور جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه استاندارد تهیه و پس از بررسی روایی و پایایی پرسش‌نامه بین اعضای نمونه آماری که متشکل از کلیه کارمندان، کارکنان و کارشناسان سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح بود توزیع شد. فرضیه‌ها به کمک دو نرم‌افزار SPSS و PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: نتایج تحلیل‌ها نشان داد فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش و یادگیری سازمانی مؤثر است. همچنین مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی مؤثر است و یادگیری سازمانی نیز بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح تأثیرگذار است. در این پژوهش به بررسی اثر غیرمستقیم مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی یادگیری سازمانی نیز پرداخته شد و نتایج نشان داد که میزان تأثیرگذاری مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با ورود متغیر یادگیری سازمانی بهبود چشمگیری پیدا نمی‌کند و تأثیر مدیریت دانش به‌طور مستقیم بر عملکرد سازمانی قوی‌تر و بالاتر است.

نتیجه‌گیری: با توجه به آنچه که بر اساس نتایج به دست آمد، می‌توان در سازمان‌های دولتی از جمله سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح، به منظور بهبود عملکرد سازمانی از عواملی هم‌چون فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی استفاده کرد.

واژه‌های کلیدی: فناوری اطلاعات، مدیریت دانش، یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی، سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح.

1 - استاد دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران (نویسنده مسئول). khodadad@modares.ac.ir

2- کارشناس ارشد مدیریت اجرایی - استراتژیک، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی

مقدمه

واضح است که مجموعه تلاش‌های صورت گرفته در یک سازمان در عملکرد سازمانی منعکس می‌شود و بهبود عملکرد، از جمله مهم‌ترین اهداف هر سازمانی محسوب می‌شود. به همین خاطر، اغلب سازمان‌ها با استفاده از ابزارها و سازوکارهای گوناگون؛ سعی در بهبود عملکرد خود دارند. به‌طور کلی عملکرد سازمانی به‌عنوان شاخصی است که میزان دستیابی یک شرکت به اهداف خود را مورد سنجش قرار می‌دهد. در سازمان‌های انتفاعی، مفهوم عملکرد عمدتاً به مفاهیمی نظیر سودآوری و درآمد اشاره دارد در حالی که در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی؛ عمدتاً به رضایت مراجعین و کیفیت خدمات ارائه شده اشاره دارد (کو¹، 2011). عملکرد به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سازمانی محسوب می‌شود که تمام تلاش‌های مدیران و کارکنان، معطوف به بهبود آن شده است. به‌طور کلی، عملکرد سازمانی به نتایجی اشاره دارد که سازمان با توجه به اهداف از پیش تعیین شده، در جهت نیل به اهداف به آن‌ها می‌رسد و شامل سه فاکتور اصلی است: الف) نتایج مالی² (اعم از سودآوری و میزان فروش) ب) رضایت و بهره‌وری کارکنان³ و ج) رضایت مشتریان⁴ (از خدمات و محصولات ارائه شده) (روکا پوئیگ⁵ و همکاران، 2007). نیلی⁶ و همکاران (2002) معتقدند عملکرد را می‌توان به‌عنوان نتایج مجموعه رفتارهایی که به‌واسطه افراد، گروه‌ها و سازمان به انجام می‌رسد، تعریف کرد (ملاحسینی و همکاران، 1389). اگرچه در خصوص اهمیت عملکرد سازمانی و بهبود آن، اتفاق نظر وجود دارد اما در خصوص نحوه بهبود عملکرد سازمانی، دیدگاه‌های مختلفی ارائه نشده است و رویکرد جامعی در این خصوص وجود ندارد. بنابراین سؤالی که مطرح می‌شود این است که چگونه می‌توان عملکرد سازمانی را به‌ویژه در سازمان‌های دولتی مانند سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح ارتقا بخشید؟

1- Kuo

2- Financial Results

3- Personnel Productivity & Satisfaction

4- Customer Satisfaction

5- Roca-Puig

6- Neely

در خصوص بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی، عوامل زیادی از سوی محققان طرح شده است. یکی از این عوامل، فناوری اطلاعات است. به کارگیری فناوری اطلاعات به افزایش دانش و آگاهی‌های کارکنان و نیز غنی‌تر شدن محتوای مشاغل می‌انجامد. دانش کارکنان موجب تسلط حرفه‌ای آن‌ها بر سازمان می‌شود و اگر جمله معروف دانش توانایی است را بپذیریم، آنگاه می‌توانیم ادعا کنیم در سازمان‌هایی که فناوری اطلاعات حاکم می‌شود، کارکنان از قدرت و توانایی بیشتری برخوردارند (صرافی زاده، 1388). استفاده از فناوری اطلاعات، علاوه بر اثر روی طبیعت کار و محیط کار، نحوه رقابت سازمان‌ها را هم تغییر داده است. فناوری اطلاعات موجب توسعه و بهینه‌سازی عملیات داخلی سازمان‌ها، کاهش هزینه‌های داخلی و تسریع در امر تولید شده است. کاهش هزینه‌ها، فرصت سودآوری حتی در قیمت پایین‌تر برای محصولات را نیز ممکن ساخته است. به‌طور کلی، فناوری اطلاعات به یاری فرآیندهای داخلی سازمانی آمده و سرعت عمل در اجرای فعالیت‌ها را بهبود بخشیده است (زرگر، 1388). علی‌رغم فواید و نتایج فراوان فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، در خصوص نقش آن بر بهبود عملکرد سازمانی در ارگان‌های دولتی، مطالعات اندکی به انجام رسیده است و سؤال اینجاست که آیا فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی در این ارگان‌ها، نقش‌آفرین است؟

عامل دیگر که از سوی کارشناسان مطرح شده است، مدیریت دانش است. مدیریت دانش عبارت است از یک فرآیند ویژه سازمانی و سیستمی برای کسب، سازمان‌دهی، نگهداری، کاربرد، پخش و خلق دوباره دانش صریح و ضمنی کارکنان برای افزایش عملکرد سازمان و ارزش‌آفرینی (علوی لیدنر¹، 2001). مدیریت دانش یک استراتژی مدیریتی نظام‌مند و یکپارچه است که فناوری اطلاعات را با فرآیند سازمانی ترکیب می‌کند. مدیریت دانش، فعالیتی مدیریتی است که دانش را توسعه، انتقال، ارسال، ذخیره‌سازی و اعمال می‌کند و همچنین اطلاعات واقعی جهت واکنش و اتخاذ تصمیمات صحیح با هدف تحقق اهداف سازمانی را در اختیار سازمان قرار می‌دهد (هانگ² و همکاران، 2005). در نهایت می‌توان گفت مدیریت دانش؛ فرآیند کشف، کسب، توسعه و ایجاد، تسهیم، نگهداری، ارزیابی و به‌کارگیری دانش مناسب در زمان

1- Alavi & Liedner

2- Hang

مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند بین منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می‌پذیرد. اهمیت کاربرد سیستم‌های مدیریت دانش به‌طور فزاینده‌ای افزایش یافته است، علت این اهمیت نیز ارتباط آن‌ها با راهبردها و توانایی‌های بالقوه سازمان و هم‌چنین به‌عنوان منبعی بالقوه جهت افزایش عملکرد سازمانی است. هم‌چنین این‌گونه مطرح شده است که مدیریت دانش، مستقیماً بر عملکرد شغلی کارکنان مؤثر است و توان عملیاتی آن‌ها را افزایش می‌دهد (رائو^۱ و همکاران، ۲۰۰۷). با این حال در سازمان‌های دولتی، کمتر به بررسی نقش مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی پرداخته شده است و سؤال بعدی این است که آیا در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح نیز، مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی مؤثر است؟

سازمان‌های امروزی با ساختارهای سنتی توان و انعطاف لازم برای هم‌سویی با تغییرات پیرامونی و پیچیدگی‌های ناشی از آن را ندارند و برای خود ناچارند تغییر ساختار دهند با خود را به ابزارهایی مجهز کنند تا توان مقابله با تحولات جهانی را به‌دست آورند. یکی از مهم‌ترین این ابزارها، نهادینه کردن فرآیند یادگیری در سازمان و ایجاد سازمان یادگیرنده است (نکوئی مقدم و بهشتی فر، ۱۳۸۶: ۱). سازمان یادگیرنده، سازمانی است که از طریق خلق و بهبود سریع قابلیت‌های مورد نیاز جهت دستیابی به موفقیت‌های آینده، به‌طور مستمر توسعه می‌یابد (ویک و لئون^۲، ۱۹۹۵). سازمان یادگیرنده سازمانی است که در آن خلق دانش و آگاهی‌های جدید و ابتکار یک کار تخصصی و اختصاصی نیست؛ بلکه یک نوع رفتار همگانی است و هر فردی در آن انسانی خلاق و دانش آفرین است. در این سازمان‌ها تفکر، بحث گروهی و کشف نظرات و ایده‌های جدید تشویق می‌شوند و نوآوران پرورش می‌یابند (سنگه^۳، ۱۹۹۰). به اعتقاد مارکوآرد^۴ (۱۹۹۶)، سازمان یادگیرنده با دید نظام‌مند، سازمانی است که اعضای آن به‌صورت دسته‌جمعی یاد می‌گیرند و دائماً خود را به‌گونه‌ای تغییر می‌دهند که بتوانند با هدف موفقیت مجموعه سازمانی، اطلاعات را به نحو بهتری جمع‌آوری، مدیریت و از آن

1- Rao

2- Wick & Leon

3- Senge

4- Marquard

استفاده کنند. به زعم نفوخو^۱ و همکاران (2009)، با توجه به این موارد، به نظر می‌رسد که سازمان‌های یادگیرنده، توانمندی بالاتری در حوزه عملکردی خواهند داشت. با این حال، هنوز پژوهش‌های جامعی در این زمینه در سازمان‌های دولتی در کشور و به ویژه در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح به انجام نرسیده است. بنابراین سؤال اصلی این پژوهش به این شکل مطرح می‌شود که آیا یادگیری سازمانی می‌تواند در عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح مؤثر باشد؟ بنابراین با در نظر گرفتن نقش این سه متغیر، می‌توان سؤال اصلی این پژوهش را به ترتیب زیر دانست: تأثیر فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر بهبود عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح چگونه است؟

مبانی نظری: دسترس‌پذیری شبکه جهانی وب در تقویت انتقال و جابجایی مدیریت دانش بسیار مؤثر است. فناوری‌های الکترونیکی اگر خوب به کار گرفته و اجرا شوند، پایگاه جامعی از دانش را به وجود می‌آورند که تعاملی و قابل دسترس سریع‌اند و ارزش فوری برای کاربر دارند (کوکرو و مک نایت^۲، 2001). بخش زیادی از دانش می‌تواند به کمک فناوری اطلاعات اشاعه پیدا کند (محمودو تموی^۳، 2015). دافی^۴ (2000)، نشان داد، فناوری اطلاعات وظیفه اداره و مدیریت ذخیره‌سازی و دسترسی به مستندات را بر عهده دارد. فناوری اطلاعات می‌تواند ابزارهای مؤثر و کارآمد برای همه وجوه مدیریت دانش، شامل تسخیر، اشتراک، ذخیره‌سازی و کاربرد دانش را تأمین کند. هم‌چنین فناوری اطلاعات در فرایند یکپارچه‌سازی دانش موجود و در ایجاد دانش جدید نقش مهمی ایفا می‌کند (آکی یوشی^۵، 2008). هم‌چنین می‌توان با توجه به ویژگی‌های فناوری اطلاعات، عنوان کرد که فناوری اطلاعات در تقویت و ارتقاء جایگاه مدیریت دانش مؤثر است (نیلز^۶، 2010). با توجه به مطالب ذکر شده، می‌توان فرضیه اول پژوهش را به صورت زیر بیان کرد:

1- Nafukho

2- Cukor & McKnight

3- Mohamad & Toomey

4- Daffy

5- Akiyoshi

6- Neels

فرضیه اول: فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح مؤثر است.

از آنجایی که به کارگیری فناوری ارتباطات و اطلاعات که به گردآوری، سازمان‌دهی، ذخیره و نشر اطلاعات اعم از صوت، تصویر، متن یا عدد با استفاده از ابزار رایانه‌ای و مخابراتی می‌پردازد، منبع قدرتمند در سازمان‌ها و عاملی مهم در ایجاد و حفظ یادگیری سازمانی است (توربان^۱ و همکاران، ۲۰۰۵). امروزه سازمان‌هایی که فناوری اطلاعات یا قابلیت استفاده از آن را ندارند، از نظر کسب، ذخیره و انتقال دانش دچار زیان کاملی هستند چراکه فناوری در کمیت و کیفیت یادگیری اثرگذار است و به جریان اطلاعات و ذخیره‌سازی داده‌ها بیش از روش غیر الکترونیکی سرعت می‌بخشد (مارکوات^۲، ۲۰۰۲). فناوری اطلاعات به‌عنوان یک تحول، لازمه بقا و رقابت یک سازمان است (تیسکخ^۳، ۲۰۰۹). بنابراین می‌توان عنوان کرد در پیشبرد اهداف سازمانی نقشی اساسی ایفا می‌کند و می‌تواند سازمان را با تحولات روز دنیا همگام سازد. یادگیرنده بودن سازمان، سازمان را درگیر فعالیت‌هایی می‌کند که بتواند به‌طور موفقیت‌آمیزی فرصت‌های یادگیری را شناسایی کرده و روی آن‌ها سرمایه‌گذاری کند، از این‌رو توجه ویژه به فناوری اطلاعات و ارتباطات و به کارگیری آن در بدنه سازمان‌ها برای شناسایی فرصت‌های یادگیری، از مهم‌ترین عوامل دوام، رشد و توسعه سازمان‌های یادگیرنده شمرده می‌شود و کاربرد این فناوری‌ها، راهکاری برای توسعه دانش و یادگیری و ارائه خدمات بهتر است و به تأثیر این فناوری‌ها در یادگیری سازمانی و تبدیل شدن سازمان به سازمانی یادگیرنده اشاره دارد (فیض و همکاران، ۱۳۹۲). در واقع، برای برخورداری از مزیت‌های سازمان یادگیرنده در سازمان‌ها، باید بر عوامل مؤثر بر یادگیری سازمانی و ابعاد سازمان یادگیرنده تمرکز و سرمایه‌گذاری کرد که یکی از این عوامل، توجه و اهمیت سازمان به فناوری‌های به‌روز و برتر است (فیض و همکاران، ۱۳۹۲). بر همین اساس، استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به‌روز و کارآمد، از ضرورت‌های اساسی سازمان‌های امروزی و به‌ویژه سازمان‌های اطلاعات محور است (محبوب عشرت‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۲)، زیرا فعالیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان

1- Turban

2- Marquardt

3- Tsiknakis

یک قدرت در فرایند یادگیری سازمانی محسوب می‌شود (مورگان¹ و همکاران، 2006). بنابراین، طبق آن چه که عنوان شد، می‌توان فرضیه دوم را نیز مطرح کرد:

فرضیه دوم: فناوری اطلاعات بر یادگیری سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح مؤثر است.

گارسا مورالز² و همکارانش (2007)، یادگیری سازمانی را قابلیت شرکت برای حفظ و بهبود عملکرد بر اساس تجارب گذشته تعریف می‌کنند و این قابلیت را توانایی کسب و بهره‌برداری از دانش ضمنی و صریح، تشریح دانش و استفاده از دانش در سازمان می‌دانند. هوووارد³ (2003)، در بررسی بین مدیریت دانش و یادگیری سازمانی، به‌عنوان یک دیدگاه توسعه بین‌المللی چنین بیان می‌دارد: تلفیق مدیریت دانش و یادگیری با هدف ارتقاء بهره‌وری سازمانی با اندازه‌گیری در مقادیر تولید و سود است. در بخش توسعه، بهره‌وری سازمانی نیز مهم است. بنابراین فرضیه سوم پژوهش عبارت است از:

فرضیه سوم: مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح مؤثر است.

مدیریت دانش، موضوع مهمی است زیرا به مهم‌ترین سرمایه ارزشمند سازمانی یعنی سرمایه فکری مربوط می‌شود (یعقوبی و همکاران، 1389) مدیریت دانش با تبدیل سرمایه‌های انسانی به دارایی‌های فکری سازمان‌یافته برای سازمان ایجاد ارزش می‌کند. ایجاد و تضمین مدیریت دانش در یک سازمان نیاز به توجه به اهداف، انواع دانش، فناوری و نقش‌های سازمانی دارد. برای موفقیت در درازمدت، سازمان‌ها باید مدیریت دانش را نه به‌عنوان انقلاب فناوری اطلاعاتی بلکه به‌عنوان رشد و تحول سازمانی بنگرند (باس⁴، 2004). مالهورا⁵ (2005) مدیریت دانش را انجام کارهای درست می‌داند تا درست انجام دادن کارها که تأکید بر اثربخشی دارد تا کارایی. مدیریت دانش هم‌چنین شیوه جدید تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری و خلاقانه

1- Morgan

2- Garcia-Morales

3- Hovland

4- Bose

5- Malhotra

سازمان و شیوه‌ای برای بهره‌وری، بهبود عملکرد و کاهش هزینه‌ها و بهینه‌سازی دانش سازمانی برای افزایش عملکرد از طریق روش‌های متفاوت است. هم‌چنین دونا ته و همکاران (۲۰۱۴)، عنوان کردند مدیریت دانش می‌تواند بر بهبود عملکرد سازمانی تأثیر معناداری داشته باشد. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش به صورت زیر قابل بیان است:

فرضیه چهارم: مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح موثر است.

یادگیری سازمانی مجموعه‌ای از اقدام‌های سازمانی مانند کسب دانش، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و حافظه که به صورت آگاهانه و یا ناآگاهانه بر تحول مثبت سازمانی اثر می‌گذارد، است (تمپلتون^۱ و همکاران، ۲۰۰۲). بیشتر از منظر استراتژی، به یادگیری سازمانی به عنوان منبعی برای تمایز بین سازمان‌ها و هم‌چنین اساسی برای ایجاد مزیت رقابتی در نظر گرفته می‌شود و مفهوم سازمان یادگیرنده نیز از این دیدگاه نشأت گرفته است که موجب تغییر در روش‌های سنتی مدیریت کسب و کار شده است (مارگوت^۲، ۲۰۰۶). روث و سعودی^۳ (۲۰۱۰) یادگیری فردی و سازمانی را برای بقاء و بهبود عملکرد سازمانی بدون توجه به اندازه و بخش‌های آن لازم و ضروری می‌دانند. بونتیس^۴ و همکاران (۲۰۰۲) در مطالعه خود، عملکرد سازمان را معادل موفقیت شرکت، عملکرد گروه و رضایت فردی در نظر گرفته اند. هم‌چنین یادگیری سازمانی از نظر آن‌ها یک فرایند پویای ایجاد دانش به وسیله افراد و گروه‌ها در سازمان است. بعضی از نویسندگان، توسعه نتایج شرکت‌ها را به یادگیری سازمانی آن‌ها نسبت داده اند؛ اگرچه در تعریف آن‌ها از نتایج شرکت‌ها تفاوت‌هایی وجود دارد و این نتایج می‌تواند در قالب شاخص‌های مالی یا سود سهام‌داران (گاه^۵، ۱۹۹۸) و یا نتایج عملیاتی مانند توانمندی و قابلیت نوآوری و بهبود نوآوری و بهبود بهره‌وری نشان داده شود. هم‌چنین کو و همکاران (۲۰۱۱)، نیز عنوان کردند که یادگیری سازمانی بر بهبود عملکرد سازمانی مؤثر است. با توجه به آن چه بیان شد، فرضیه پنجم پژوهش قابل بیان است:

1- Tempelton

2- Marquart

3- Ruth, A. & Sudi, S.

4- Bontis

5- Goh

فرضیه پنجم: یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح موثر است.

پیشینه پژوهش: یعقوبی‌فرانی و همکاران (1395)، در پژوهشی با عنوان تأثیر مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران بر ابعاد سازمان یادگیرنده در شرکت‌های خدمات مشاوره‌ای فنی و کشاورزی، به تبیین تأثیر مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران بر ابعاد و شاخص‌های سازمان یادگیرنده در شرکت‌های خدمات مشاوره‌ای فنی و مهندسی کشاورزی استان اصفهان پرداختند.

نتایج نشان داد میزان مهارت مدیران در به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر ابعاد و شاخص‌های سازمان یادگیرنده اثر مثبت و معناداری داشت. مدل یابی معادلات ساختاری نیز مبین برآزش مطلوب مدل مفهومی مدنظر پژوهش برای بررسی رابطه بین میزان مهارت‌های فناوری اطلاعات و ابعاد سازمان یادگیرنده بود. احتشام و محرابی (1395)، در پژوهشی با عنوان تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود عملکرد سازمانی در سیستم‌های هوشمند بانکداری، به بررسی تأثیر نقش فناوری اطلاعات در بهبود عملکرد سازمانی در سیستم‌های بانکداری هوشمند پرداختند.

نتایج نشان دهنده تأثیر معنادار و مثبت شاخصه‌های؛ کارایی عملیات، اثربخشی در هزینه، قابلیت اطمینان (پایایی)، قابلیت انتخاب (تنوع) و دقت بر بهبود عملکرد سازمانی در چهار بعد مالی، مشتریان، فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری در سیستم‌های بانکداری هوشمند است. امامی و نامیان (1394)، در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با تبیین نقش متغیر میانجی ساختار سازمانی، به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ابعاد آن (سرعت، سهولت، دقت و قابلیت اطمینان) بر عملکرد سازمانی با تبیین نقش متغیر میانجی ساختار سازمانی در کارکنان بانک مالی شهرستان ایلام پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که: فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با تبیین نقش میانجی ساختار سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری دارد. هم چنین ابعاد فناوری اطلاعات (سرعت، سهولت، دقت و قابلیت اطمینان) با تبیین نقش میانجی ساختار سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد دارند؛ در نتیجه می‌توان با آموزش کارکنان در زمینه فناوری اطلاعات و اصلاح و تعدیل در ساختار مشاغل، با نصب تجهیزات و نرم‌افزارهای کاربردی به روز، زمینه‌های بهبود عملکرد، تسهیم دانش برای

تسهیل یادگیری سازمانی، تسریع در اجرای فرایندهای اداری و کاهش حجم کاری را فراهم کرد. یعقوبی و همکاران (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گرهای یادگیری و نوآوری سازمانی، انجام دادند.

یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که: سبک رهبری تحولی تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی از طریق یادگیری و نوآوری دارد؛ یادگیری سازمانی تأثیر مثبتی بر نوآوری و عملکرد سازمانی دارد؛ نوآوری سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی دارد. خورسندی و همکاران (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط قابلیت یادگیری سازمانی با عملکرد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی، انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که خرده مقیاس دید سیستمی، بیش‌ترین میانگین را نسبت به دیگر قابلیت‌های یادگیری سازمانی بدست آورد. همچنین قابلیت‌های یادگیری سازمانی رابطه معناداری با عملکرد سازمان دارند.

با توجه به وجود رابطه خطی بین متغیرها و فرض استقلال خطاها از یکدیگر، متغیرهای پیش بین (قابلیت‌های یادگیری سازمانی)، ۷۶٪ تغییر در میزان عملکرد سازمانی را تبیین می‌کنند. در نهایت پیشنهاد می‌شود مدیران برای درک اهمیت یادگیری سازمانی و چگونگی ایجاد این قابلیت‌ها در کارکنان، اهتمام کافی بورزند. تریپادی^۱ و همکاران (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان فناوری اطلاعات، عاملی موثر بر عملکرد زنجیره تامین در شرکت‌های کوچک و متوسط در هندوستان انجام دادند. نتایج این مطالعه نشان داد فناوری اطلاعات، عملکرد زنجیره تامین در بعد پاسخ‌گویی به مشتری را ارتقا می‌دهد و مزیت رقابتی زنجیره تامین را بهبود می‌بخشد.

کولین^۲ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی فناوری اطلاعات را به‌عنوان راهبرد کلیدی برای مدیریت زنجیره تامین کارا در شرکت‌های کوچک و متوسط آگواس کالینته^۳ بررسی کردند. نتایج نشان داد راهبردها و فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد زنجیره تامین تأثیر می‌گذارد؛ استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، کاربرد اطلاعاتی را تسهیل می‌کند و موجب دوری از تاخیر می‌شود که نه تنها هزینه‌ها را کاهش می‌دهد،

1- Tripathy

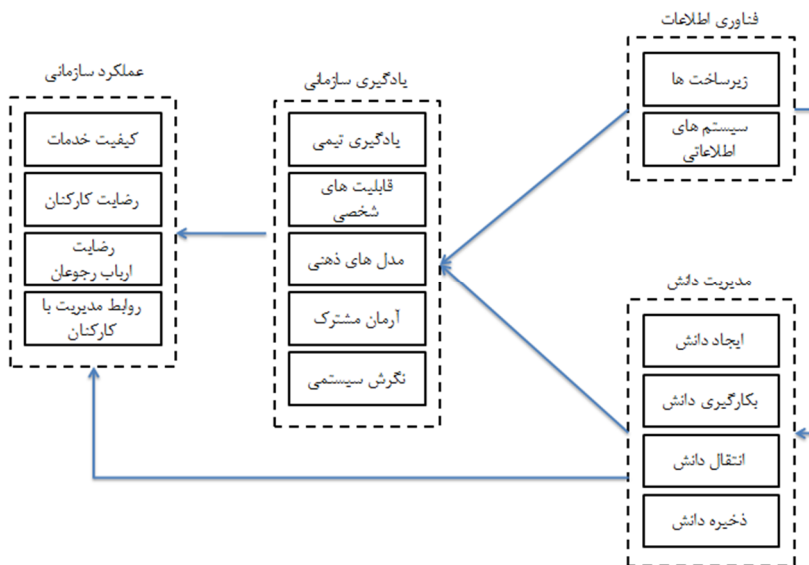
2- Colin

3- Aguascalientes

بلکه بر رضایت مشتری می‌افزاید و به رقابت پذیری کلی سازمان می‌انجامد. سگارا-ناوارو^۱ و همکاران (2015)، پژوهشی مشابه با عنوان همین پژوهش؛ با عنوان نقش فرایند کسب دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش چابکی سازمان انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که کسب دانش به شکل معناداری بر کاربرد دانش در سازمان‌ها موثر است و از این طریق بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. همچنین چابکی سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار بوده است.

مدل مفهومی پژوهش

بنابراین با توجه به مبانی نظری، پیشینه تحقیق و فرضیه‌های مطرح شده، می‌توان مدل مفهومی پژوهش را به صورت زیر نمایش داد:



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش (سگارا-ناوارو^۲ و همکاران (2015))

1- Cegarra-Navarro

2- Cegarra-Navarro

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس نوع هدف و پیامد، یک پژوهش کاربردی است که برای انجام آن از روش پیمایشی استفاده می‌شود. همچنین از آنجایی که به منظور سنجش فرضیه‌ها از میزان ارتباط‌سنجی استفاده می‌شود، می‌توان گفت روش پژوهش، روش همبستگی نیز است. روش جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش از دو طریق میدانی و کتابخانه‌ای است. در روش کتابخانه‌ای با مراجعه به مقالات پیشین و جمع‌آوری اطلاعات، ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش تکمیل شد؛ همچنین پرسش‌نامه این پژوهش نیز به کمک روش کتابخانه‌ای طراحی شد و از طریق روش میدانی به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شد. در این پژوهش برای سنجش متغیرهای پژوهش، طبق جدول زیر از پرسش‌نامه‌های استاندارد تهیه شده توسط محققان پیشین استفاده می‌شود:

جدول شماره 1: متغیرها و مؤلفه‌ها و منابع به کار رفته در طراحی پرسش‌نامه

منبع	شماره گویه	مؤلفه	متغیر
دوناته ¹ و همکاران (2014)	1-22	ایجاد دانش	مدیریت دانش
		به کارگیری دانش انتقال دانش	
هوسین و همکاران (2014)	23-46	ذخیره سازی دانش	سازمان یادگیرنده
		قابلیت‌های شخصی	
		آرمان مشترک مدل‌های ذهنی نگرش سیستمی یادگیری تیمی	
لو ² و همکاران (2010)	47-68	زیرساخت‌ها سیستم‌های اطلاعاتی	فناوری اطلاعات
کو ³ (2011)	69-85	کیفیت خدمات رضایت کارکنان رضایت ارباب رجوع روابط مدیریت با کارکنان	عملکرد سازمانی

1- Donate

2- Lou

3- Tsung hsein kuo

جامعه آماری در این پژوهش کلیه کلیه کارمندان، کارکنان و کارشناسان سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح که تعداد آن‌ها برابر با 700 نفر بود. تعداد نمونه با توجه به فرمول کوکران برابر با 248 نفر به دست آمد و این تعداد پرسش‌نامه به روش طبقه‌ای - تصادفی ساده بین اعضای نمونه توزیع شد.

روایی سؤالات پرسش‌نامه به کمک دو شاخص روایی محتوا CVR و CVI و توزیع پرسش‌نامه بین 15 نفر خبره مورد بررسی قرار گرفت، نتایج به دست آمده حاکی از مطلوب بودن روایی سؤالات پرسش‌نامه بود و برای بررسی پایایی سؤالات پرسش‌نامه تعداد 30 پرسش‌نامه بین اعضای جامعه آماری توزیع گردید و برای هر یک از متغیرها آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج محاسبات نشان داد که تمامی متغیرها دارای آلفای کرونباخ بزرگتر از 0/7 هستند. همچنین شاخص‌های KMO^1 و بارتلت² نیز مورد محاسبه قرار گرفت. KMO برای تمامی متغیرهای پژوهش بزرگتر از 0/7 به دست آمد و سطح معناداری آماره بارتلت نیز کوچکتر از 0/05 به دست آمد. بنابراین بر اساس این بررسی می‌توان عنوان کرد که استفاده از نرم‌افزارهای معادلات ساختاری³ بلامانع است. نرم‌افزار مورد استفاده در این پژوهش نرم‌افزار PLS است.

یافته‌های پژوهش

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش به کمک نرم‌افزار PLS، مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری پژوهش بایستی بررسی شود تا در مجموع بتوان به رد یا تأیید فرضیه‌های پژوهش پرداخت.

بررسی مدل اندازه‌گیری: به‌منظور بررسی مدل اندازه، بایستی همگنی سؤالات پژوهش، روایی سازه و روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری بررسی شود، در صورتی که تمامی شاخص‌های بررسی شده متناسب با حدود تعیین شده باشد، می‌توان به بررسی مدل ساختاری پرداخت.

1- Kaiser-Meyer-Olkin

2- Bartlette's Test

3- Structural Equation Model (SEM)

همگنی سؤالات پژوهش: در این مرحله تمامی متغیرهای آشکار، بایستی دارای بار عاملی بزرگتر از 0/4 باشند و در صورتی که بارعاملی بین متغیرهای آشکار و متغیرهای مکنون کمتر از 0/4 باشد، بایستی از میان سؤالات پژوهش حذف شود. با توجه به شکل مدل اندازه‌گیری ابتدایی لازم است گویه‌های شماره 1-2-3-9-21 از میان گویه‌های مدیریت دانش، گویه‌های شماره 9-12-16-17-18-21 از میان گویه‌های یادگیری سازمانی، گویه‌های شماره 9-12-16-17-18-19-20-21-22 از میان گویه‌های فناوری اطلاعات و گویه شماره 9 از میان گویه‌های عملکرد سازمانی بایستی از مدل خارج شوند، تا گویه‌های باقی مانده، همگن شوند.

بررسی روایی سازه: با توجه به آن که نیاز به اصلاح مدل ابتدایی تحقق نبود، می‌توان به بررسی روایی سازه پرداخت. در بررسی روایی سازه، رعایت سه شرط الزامی است: اول) پایایی ترکیبی¹ (CR) بزرگتر از 0/7 باشد. دوم) میانگین واریانس استخراجی² (AVE) بزرگتر از 0/5 باشد و سوم پایایی ترکیبی (CR) بزرگتر از میانگین واریانس استخراجی (AVE) باشد. طبق جدول شماره 1 می‌توان به بررسی این شاخص‌ها پرداخت.

جدول شماره 2: بررسی روایی سازه

متغیر	AVE	CR
مدیریت دانش	0/6624	0/9038
یادگیری سازمانی	0/5897	0/8785
فناوری اطلاعات	0/6416	0/8660
عملکرد سازمانی	0/6209	0/8821

1- Composite Reliability

2- Average Variance Extraction

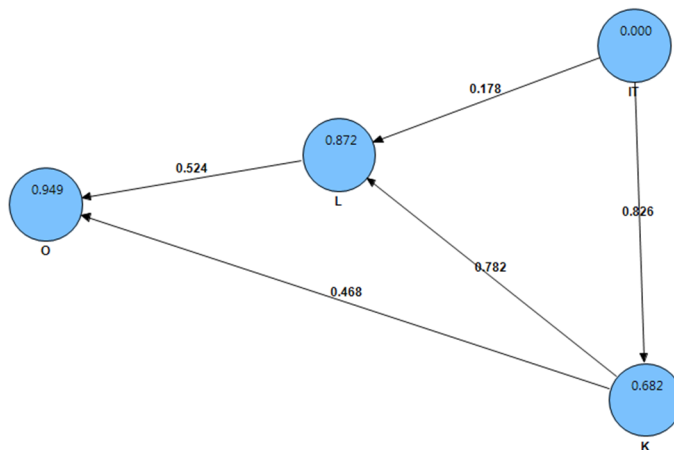
بررسی روایی واگرا: به منظور بررسی روایی واگرای سؤالات پژوهش، معیار فورنر لارکر بررسی می‌شود. در معیار فورنر لارکر، جذر میانگین‌های واریانس استخراجی هر سؤالات متغیر با همبستگی سؤالات هر متغیر به متغیر دیگر مقایسه می‌شود و در صورتی که جذر AVEها بزرگتر از همبستگی سؤالات متغیر با سایر متغیرها بود، این معیار نیز تأیید می‌شود.

جدول شماره 3: بررسی روایی واگرا

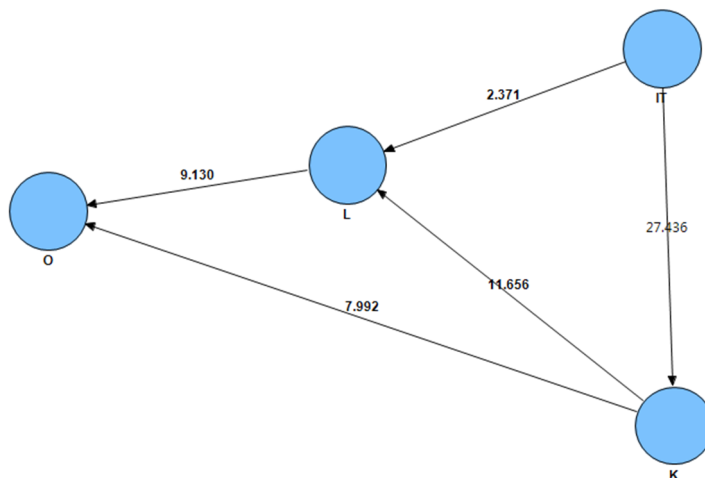
فناوری اطلاعات	مدیریت دانش	یادگیری سازمانی	عملکرد سازمانی
0/801			
0/525	0/813		
0/522	0/628	0/767	
0/530	0/654	0/658	0/787

مدل ساختاری

به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، به ترسیم مدل ساختاری پرداخته می‌شود. در مدل ساختاری به اعدادی که بین متغیرهای مکنون قرار دارند، ضریب مسیری گفته می‌شود. ضرایب مسیر اعداد بین (1 و -1) هستند و برای تأیید و رد فرضیه‌ها بایستی به بررسی مدل ساختاری در حالت معناداری ضرایب پرداخت. در صورتی که اعداد روی فلش‌های بین متغیرهای مکنون خارج از بازه (1/96 و -1/96) قرار بگیرند، فرضیه تأیید و در غیر این صورت فرضیه رد می‌شود.



شکل شماره 3: ضرایب مسیر مدل پژوهش



شکل شماره 4: مقادیر t برای مسیر مدل پژوهش

آزمون فرضیه‌ها

همان‌طور که در شکل‌های شماره سه و چهار ملاحظه می‌شود مقدار t آماری مسیرها به دست آمده است. برای تأیید یک فرضیه در سطح 95 درصد، 99 درصد و 999 درصد به ترتیب حداقل t آماری معادل 1/96، 2/52 و 3/32 لازم است. البته در فرضیه‌هایی که

متغیر میانجی دارند، آزمون سوبل به بررسی رد و یا تأیید فرضیه‌ها کمک می‌نماید. آزمون سوبل رویکرد حاصلضرب ضرایب، روش دلتا یا رویکرد نظریه نرمال هم نامیده می‌شود. آزمون سوبل برای انجام استنباط در مورد اثر غیر مستقیم دو متغیر، بر همان نظریه استنباط مورد استفاده برای اثر مستقیم مبتنی است. اثر غیرمستقیم دو متغیر، یک برآورد خاص نمونه از اثر غیرمستقیم در خطای دو متغیر است که در معرض واریانس نمونه گیری قرار دارد. برای کاربرد آزمون سوبل نیاز به برآورد خطای دو متغیر است و فرمول آن به طریق زیر است:

$$se_{ab} = \sqrt{a^2 se_b^2 + b^2 se_a^2}$$

و در نهایت آماره آزمون به کمک فرمول زیر به دست می‌آید، که با عدد 1/96 مقایسه می‌شود، اگر بزرگتر از 1/96 بود، فرضیه تأیید می‌شود و اگر کوچکتر بود فرضیه رد می‌شود.

$$t = \frac{ab}{se_{ab}}$$

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فناوری اطلاعات با میانجی‌گری یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد و این رابطه به کمک آزمون سوبل قابل بررسی است:

$$se_{ab} = \sqrt{0.178^2 \times 0.0652^2 + 0.524^2 \times 0.0362^2} = 0.0222$$

$$t = \frac{0.178 \times 0.524}{0.0222} = 4.194 > 1.96$$

بنابراین می‌توان عنوان کرد که فناوری اطلاعات با میانجی‌گری یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. همچنین رابطه بین فناوری اطلاعات با میانجی‌گری مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی نیز با کمک آزمون سوبل قابل بررسی است که، به کمک این آزمون، مقدار t برابر با 12/335 به دست آمد. همچنین در بررسی تأثیر مدیریت دانش با میانجی‌گری یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی مشخص شد که مقدار t برابر با 6/720 است، لذا می‌توان عنوان کرد که این فرضیه‌ها تأیید می‌شود.

جدول شماره ۱: نتایج تجزیه و تحلیل حداقل مربعات جزئی برای فرضیه‌های پژوهش

ردیف	فرضیه	مقدار معناداری	آماره تی	نتیجه
H1	فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح موثر است.	0/826	27/436	تأیید
H2	فناوری اطلاعات بر یادگیری سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح موثر است.	0/178	2/371	تأیید
H3	مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح موثر است.	0/782	11/656	تأیید
H4	مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح موثر است.	0/468	7/992	تأیید
H5	یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح موثر است.	0/524	9/1320	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش می‌توان عنوان کرد که فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش با ضریب 0/826 تأثیر مستقیم و معناداری دارد. لذا با کمک فناوری اطلاعات می‌توان دانش را در سازمان بهتر مدیریت کرد. فناوری اطلاعات به کمک نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای به روز می‌تواند نقش بسیار مؤثری بر ایجاد دانش، به‌کارگیری دانش، انتقال دانش و ذخیره‌سازی دانش داشته باشد، به این طریق که، به کمک فناوری اطلاعات، در کوتاه‌ترین زمان ممکن می‌توان از طریق سایت‌های اینترنتی به آخرین علم دنیا دست پیدا کرد و تمامی اطلاعاتی که در زمینه بهبود عملکرد کارکنان مؤثر است را شناسایی و با برنامه‌ریزی مناسب در سازمان پیاده‌سازی کرد. هم‌چنین به کمک فناوری اطلاعات به راحتی می‌توان این دانش را در سازمان به کار گرفت و پیاده‌سازی کرد و هم‌چنین به راحتی و در کوتاه‌ترین زمان، دانش را به کارکنان منتقل کرد و در نهایت به کمک فناوری اطلاعات دانش سازمانی به صورت سیستماتیک ذخیره سازی شده و کارکنان به کمک یک دکمه می‌توانند به دانش‌های مورد نیازشان

دست پیدا کنند. بنابراین می‌توان عنوان کرد که فناوری اطلاعات در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح تأثیر بسیار خوبی بر مدیریت دانش دارد. نتایج به دست آمده هم‌سو با نتایج پژوهش احتشام و محرابی (1395) و امامی و نمامیان (1394) است.

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش می‌توان عنوان کرد که فناوری اطلاعات بر یادگیری سازمانی تأثیر مستقیم و معناداری دارد و به کمک فناوری اطلاعات می‌توان میزان یادگیری سازمان را بهبود بخشید. به کمک فناوری اطلاعات کارکنان می‌توانند قابلیت‌های شخصی خود را بهبود بخشند، به این ترتیب که به کمک فناوری اطلاعات در جهت کسب دانش جدید و مهارت‌های بیشتر برای انجام فعالیت‌های خود اقدام کرده و قابلیت‌های خود را بهبود می‌بخشند. همچنین به کمک فناوری اطلاعات می‌توانند به نوآوری و خلاقیت‌های فردی دست یابند و از این طریق در جهت بهبود مدل‌های ذهنی اقدام کنند. به کمک فناوری اطلاعات کارکنان به نگرش سیستمی دست می‌یابند، چرا که با برنامه‌ای اصولی، تفکری نظام‌گرا در سازمان پیاده‌سازی می‌شود و می‌توان به کمک فناوری اطلاعات تمام قوانین را یکپارچه کرد و به سرعت و در کوتاه‌ترین زمان درستی پیاده‌سازی قوانین را مورد بررسی قرار داد و در جهت رفع نواقص اقدام کرد و در نهایت به کمک فناوری اطلاعات، یادگیری تیمی در سازمان بهبود می‌یابد، چرا که افراد با تشکیل گروه‌های مجازی می‌توانند آن‌چه را آموخته‌اند به دیگران نیز بیاموزند. بنابراین می‌توان عنوان کرد فناوری اطلاعات تأثیر بسیار مطلوبی بر یادگیری سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح دارد. نتایج به دست آمده، هم‌سو با نتایج پژوهش یعقوبی‌فرانی و همکاران (1395)، باورصاد و همکاران (1393)، قربانی‌زاده و بعیدی (1390) و شریفی و اسلامی (1387) است.

نتایج پژوهش نشان داد مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. با بهبود مدیریت دانش می‌توان یادگیری سازمانی را بهبود بخشید. چرا که زمانی که در سازمان دانش به صورت اصولی مدیریت شود و ایجاد دانش بر اساس نیازهای سازمانی صورت پذیرد می‌توان این پیش‌بینی را کرد که یادگیری در سازمان اتفاق می‌افتد و در صورتی که دانش سازمانی بدون توجه به نیازهای آموزشی وارد سازمان شود، از سوی کارکنان پذیرفته نمی‌شود و این به نفع سازمان نیست. دانش ذخیره شده

در سازمان می‌توان به یادگیری سازمانی کمک کرده و این یادگیری را بهبود بخشید، چرا که کارکنان زمانی که به دانش نیاز دارند به بایگانی مراجعه کرده و خیلی راحت می‌توانند به آن چه که می‌خواهند دست یابند و در صورتی که دانش سازمانی ذخیره نشود، هزینه زیادی (زمانی و مادی) صرف یادگیری مجدد آن دانش خواهد شد. بنابراین می‌توان عنوان کرد که مدیریت دانش در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح یادگیری سازمانی تأثیرگذار است. نتایج به دست آمده هسو با نتایج پژوهش آراگون¹ و همکاران (2007) و مورگان² و همکاران (2006) است.

نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد، مدیریت دانش بر بهبود عملکرد سازمانی تأثیرگذار است. در صورتی که در سازمان دانش مدیریت شود، خروجی آن سازمان که همان عملکرد سازمانی است، بهبود می‌یابد و در صورت عدم وجود دانش مدیریت شده در سازمان، نمی‌توان با علم روز همراه بود، بنابراین سازمان نسبت به فناوری‌های جدید بی‌اطلاع بود و نمی‌توان بهبودی در عملکرد سازمانی ملاحظه کرد، این عملکرد شامل عملکرد مالی و عملکرد عملیاتی است، عملکرد مالی در سازمان به کمک بهبود عملکرد عملیاتی در سازمان می‌تواند بهبود یابد و این عملکرد عملیاتی چیزی جز خروجی سازمان نیست و در صورتی که عملکرد سازمان به کمک دانش مدیریت شده، کنترل شود، می‌توان نتیجه خوبی را از عملکرد انتظار داشت. نتایج به دست آمده هم‌سو با پژوهش‌های سگارا-ناوارو³ و همکاران (2015)، کوو⁴ (2011) و ژوهانس⁵ و همکاران (2011) است.

نتایج پژوهش نشان داد، یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم و معناداری دارد. چرا که ضریب بتا معنادار است و این ضریب نشان می‌دهد، در صورتی که یادگیری در سازمان بهبود پیدا کند، عملکرد سازمانی نیز بهبود می‌یابد و در صورتی که یادگیری سازمانی شرایط مطلوبی نداشته باشد، عملکرد سازمانی، عملکرد خوبی نخواهد بود. یادگیری سازمانی باعث می‌شود کارکنان کمتر خطا داشته باشند و این امر باعث خروجی بهتر از جانب کارکنان خواهد بود، هم‌چنین یادگیری سازمانی باعث رفع

1- Aragon

2- Morgan

3- Cegarra-Navarro

4- Tsung hsein kou

5- Johannes

نواقص کاری در سازمان می‌شود. در نتیجه می‌توان عنوان کرد که یادگیری تأثیری مستقیم بر عملکرد سازمانی دارد. نتایج به دست آمده از پژوهش هم‌سو با نتایج پژوهش یعقوبی و همکاران (1394)، خورسندی و همکاران (1394)، شمس و همکاران (1393)، حسنی (1393)، سپهوند و عارف‌نژاد (1393)، محمدی‌حسینی و همکاران (1392)، اسدی و همکاران (1388)، علامه و مقدمی (1388)، جوانمرد و سخایی (1388) و پیرایش و همکاران (1388) است.

پیشنهادها

در سازمان، سخت‌افزارهای رایانه‌ای جدید و به روز و هم‌چنین نرم‌افزارهای کارآمد و به روزی در اختیار کارکنان قرار گیرد تا به راحتی بتوانند به تبادل دانش موجود در سازمان بپردازند؛ در همه واحدهای سازمانی، امکان دسترسی به اینترنت وجود داشته باشد، تا کارکنان در مواقع نیاز، به راحتی بتوانند به دانش ذخیره شده دستیابی داشته باشند؛ رویه‌ها و فرایندهای مشخصی برای ایجاد و توزیع دانش از طریق سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان، تعریف و اجرا شود؛ خط مشی‌های مشخصی برای مدیریت امنیت اطلاعات در سازمان تعریف و اجرایی شود، تا دانش سازمانی در سازمان محفوظ بماند؛ فرایندهای سازمانی مدونی برای توسعه سیستم‌های اطلاعاتی در کلیه بخش‌های سازمانی، پیش بینی شود، تا کارکنان به راحتی بتوانند از تمام مازول‌های سیستم اطلاعاتی در سازمان در جهت ارتقای عملکرد خود استفاده کنند.

در سازمان نرم‌افزار و سخت‌افزارهای مورد نیاز برای یادگیری‌های سازمانی طراحی و کاربردی شود؛ سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان با توجه به نیازهای سازمان طراحی شود و سیستم‌هایی که مورد نیاز برای سازمان نیست و مانع از استفاده صحیح از فناوری می‌شود در سازمان ورود نکند، چرا که روند یادگیری سازمانی را کند می‌کند؛ در سازمان، استراتژی و برنامه‌های شفاف و مکتوبی برای پیشبرد و بهبود عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان وجود داشته باشد، تا سازمان به سمت و سوی یادگیری بهتر قدم بردارد؛ در صورت مواجهه با مشکلات مختلف، به کارکنان آموزش داده شود تا از اطلاعات بایگانی به‌منظور یافتن راه حل بهینه استفاده کنند.

در سازمان، واحد مجزایی تعریف شود، که به شناسایی و توزیع اطلاعات و دانش مفید در سازمان بپردازد؛ در سازمان نیازسنجی آموزشی انجام شود و آن چه که کارکنان نیاز دارند به آن‌ها آموزش داده شود؛ در سازمان، رویه‌ها و کانال‌های منظمی برای شناسایی و جمع آوری اطلاعات ارزشمند سازمانی، تدوین و مورد استفاده قرار گیرد، تا در زمان نیاز کارکنان برای یادگیری آن چه که نمی‌دانند از آن استفاده کنند؛ کارکنانی که به اشتراک دانش خود می‌پردازند در سازمان مورد تشویق قرار گیرند و از این طریق یادگیری تیمی در بین کارکنان تقویت شود؛ کارکنان در سازمان تشویق شوند از آن چه در سازمان به‌عنوان دانش ذخیره شده، بایگانی شده است، در رفع مشکلات خود و همکاران خود استفاده کنند؛ در سازمان، رویه‌های منظمی به‌منظور ذخیره سازی اطلاعات مفید، اجرایی شود تا کارکنان بتوانند خطاهای خود را در کوتاه‌ترین زمان اصلاح کنند.

به طور مداوم دانش سازمانی به‌روزرسانی شود تا خدماتی که توسط سازمان ارائه می‌شود در مقایسه با سازمان‌های مشابه دولتی در جایگاه بهتر و مطلوب تری باشد؛ به‌منظور بررسی به شکایات و رفع آن‌ها در سازمان تیم پژوهش و توسعه به‌صورت جداگانه به بررسی شکایات پرداخته و در جهت رفع آن‌ها اقدامات لازم انجام شده و در ثانی در زمینه تبدیل شکایات به نقاط قوت سازمان برنامه‌هایی را طراحی کنند؛ برنامه‌های ویژه‌ای به‌منظور ارتقای مستمر کیفیت خدمات در سازمان اجرا شود و برای اجرایی شدن این امر از دانش مدیریت شده در سازمان استفاده شود؛ استانداردهای ملی و جهانی کیفیت به کارکنان آموزش داده شود و در سازمان سعی بر انطباق کیفیت خدمات با این استانداردها شود.

در جهت بهبود قابلیت‌های کاری کارکنان آموزش‌های لازم برای آن‌ها در نظر گرفته شود تا بتوان عملکرد بهتری را از آن‌ها دریافت کرد؛ تفکری نظام‌گرا در سازمان حاکم باشد و تمامی قوانین سازمانی به کمک این تفکر تمام قوانین سازمانی یکپارچه شود و این اتفاق عملکرد سازمانی را بهبود بخشد؛ کارکنان به تفکر و در نظر گرفتن همه عوامل در تصمیم‌گیری‌ها تشویق شوند؛ در سازمان، نگاه منصفانه و منطقی به رویدادها و افراد صورت پذیرد و تبعیض و بی‌انصافی در سطح حداقل باشد؛ کارکنان به فعالیت‌های تیمی و گروهی در سازمان، تشویق شوند؛ فعالیت‌های سازمانی از سوی

تیم‌ها و گروه‌های سازمانی به انجام برسد چرا که تیم و گروه خروجی بهتری را نسبت به فرد خواهد داشت؛ در سازمان، فرهنگ کار تیمی توسعه یابد؛ به‌منظور توسعه مهارت‌های فردی، فعالیت تیمی و گروهی با حضور افراد توانمند، برنامه‌ریزی شود؛ در تیم‌های کاری، افراد توانمندی حضور داشته باشند، تا سایر کارکنان بتوانند از افراد توانمند آموزش‌دیده و عملکرد بهتری داشته باشند.

به‌منظور بهبود عملکرد سازمانی از طریق مدیریت دانش، ترجیح داده می‌شود، بر روی متغیر مدیریت دانش تمرکز بیشتری شود، چرا که این رابطه با ورود متغیر یادگیری سازمانی بهبود نمی‌یابد، بنابراین پیشنهاد می‌شود، سرمایه‌گذاری‌های سازمانی بیشتر بر روی مدیریت دانش سازمان باشد.

منابع

- احتشام رائی، رضا؛ محرابی، جواد (1395). تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود عملکرد سازمانی در سیستم‌های هوشمند بانکداری (مطالعه موردی: بانک صادرات شعب تهران). رسالت مدیریت دولتی. سال هفتم، شماره 21. صص 6-1.
- امامی، لطیف؛ نامیان، فرشید (1394). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با تبیین نقش متغیر میانجی ساختار سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بانک ملی شهرستان ایلام). دوره شانزدهم، شماره 48 و 49. صص 80-60.
- خورسندی، مجید؛ میرزازاده، زهرا؛ سلاطین، مهدی (1394). بررسی ارتباط قابلیت یادگیری سازمانی با عملکرد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. دوره دوم، شماره 7. صص 68-61.
- زرگر، محمود (1388). اصول فناوری اطلاعات. تهران: انتشارات بهینه.
- صراف‌زاده، اصغر (1388). فناوری اطلاعات در سازمان (مفاهیم و کاربردها). تهران: میر.
- فیض، داود؛ زارعی، عظیم؛ کریمی، بهاره (1392). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کارآفرینی سازمانی در شرکت‌های کوچک و متوسط (پیمایشی پیرامون شرکت‌های کوچک و متوسط شهرک صنعتی سمنان). مدیریت فناوری اطلاعات. دوره پنجم، شماره 2. صص 170-151.
- محبوب عشرت‌آبادی، حسن؛ میرکمالی، محمد. مناپ شریفه، اسماعیل؛ مهری؛ داریوش (1392). بررسی موانع توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در دانشگاه‌های جامع دولتی و ارائه راهکارهای مناسب (پیمایشی پیرامون دانشگاه تهران). مدیریت فناوری. دوره پنجم، شماره 4. صص 160-139.
- ملاحسینی، علی؛ فرقانی، محمدعلی؛ مرادخانی، بریار (1389). بررسی تأثیر قابلیت یادگیری سازمانی بر عملکرد SMEهای شهرستان کرمان با استفاده از روش AHP. نشریه کاوش‌های بازرگانی. سال دوم، شماره 3. صص 109-91.
- نکویی مقدم، محمود؛ بهشتی‌فر، ملیکه (1386). سازمان‌های یادگیرنده، انتشارات پارسا.
- یعقوبی فرانی، احمد؛ حاجی‌هاشمی، زهرا؛ سعدی، حشمت‌اله (1395). تأثیر مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران بر ابعاد سازمان یادگیرنده در شرکت‌های خدمات مشاوره‌ای فنی و کشاورزی استان اصفهان. مدیریت فناوری اطلاعات. دوره هشتم، شماره 3. صص 643-621.
- یعقوبی، نورمحمد؛ شکوهی، جواد؛ ریسی شهری، حفصه؛ سیدی، فرزانه (1394). بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گرهای یادگیری و نوآوری سازمانی. مدیریت تحول. سال هفتم، شماره 14.

- Akiyoshi, M., (2008). "Knowledge Sharing Over the Network, Thin Solid Films", Proceedings of 2nd International Symposium on the Manipulation of Advanced Smart Materials, 517 (4): 1512-1514.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. MIS Quarterly, 25(1): 107-136.
- Colin, M., Galindo, R. & Hernández, O. (2015). Information and communication technology as a key strategy for efficient supply chain management in manufacturing SMEs. Procedia Computer Science, 55, pp.833 - 842.
- Cuker, Peter. McKnight, Lee W. (2001). Knowledge Networks, the Internet, and Development, Available at: http://itc.m. it.edu/itel/docs/jun/cukor_mck_tprc.pdf
- Hung, C.Y. Ming Hung, S.Pin Lin, Q. Tsai, M. L. (2005). Critical Factors in Adopting a Knowledge Management System for the Pharmaceutical Industry. Industrial Management & Data Systems, 105(2): 164-183
- Kou, T.H., 2011. How to Improve Organizational Performance through Learning and Knowledge. International Journal of Manpower, 32(5/6): 581-603.
- Marquardt, J. M. (2002). Building the Learning Organization: Mastering the Five Elements for Cooperate Learning. Translated by Zali, M. R. (2006). Tehran: Tehran University Publication
- Mohamad, S., & Toomey, M. (2015). A Survey of Information Technology Governance Capability in Five Jurisdictions Using the ISO 38500: 2008 framework. *International Journal of Disclosure and Governance*, 13(1): 53-74.
- Morgan, A., Colebourne, D., Thomas, B.,(2006), The Development of ICT Advisors for SME Businesses: An Innovative Approach, University of Glamorgan Business School, Treforest, Pontypridd, CF37, 1DL, UK, Technovation 26, pp. 980.987
- Nafukho FM, Graham CM, Muyia MH.(2009). Determining the Relationship Among Organizational Learning Dimensions of a Small-Size Business Enterprise. Journal of European Training. 33(1): 32-51
- Neels, C.J. and Johnson, D. (2010). "Information Management as an Enabler of Knowledge Management Maturity: A South African Perspective". *International Journal of Information Management*. Vol. 30, pp. 57-67.
- Neely, A., Adams, C. and Kkennerley, M.M., 2002. The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success, Financial Times Prentice Hall, Ch.5.
- Rao, L., Osei-Bryson, K.M. (2007). Towards Defining Dimensions of Knowledge Systems Quality. *Expert Systems with Applications*, 33, pp.368-378.

- Roca-Puig, V., Beltrain-Martin, I., Escrig- Tena, A.B., and Bou-Llusar, J.C., 2007. Organizational Commitment to Employees and Organizational Performance: A Simultaneous Test of Configurative and Universalistic Propositions, *Personnel Review*, 36(6): 867-86.
- Tripathy, S., Aich, S., Chakraborty, A. & Lee, G., M. (2016). Information technology is an enabling factor affecting supply chain performance in Indian SMEs: a structural equation modelling approach. *Journal of Modelling in Management*, 11(1): 269 – 287
- Tsiknakis, M., & Kouroubali. A. (2009). Organizational Factors Affecting Successful Adoption of Innovative Health Services: A Case Study Employing the FITT Framework. *International Journal of Medical Informatics*, 78(1): 39-52.
- Turban, E, Mclean, E & Wetherbe, J. (2005). *Information Technology for Management Transforming Organizations in the Digital Economy*. 4th Edition, John Wiley & Sons.
- Wick, W. & Leon, L. (1995). From Ideas to Action: Creating a Learning Organization. *Human Resource Management*, 34(2): 299-311.