



## اثرات استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در سلامت سازمانی کارکنان

شهردای لاهیجان

شاهین جهانگیر بلورچیان

کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری-گیلان-ایران

### چکیده

هدف اثرات استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در سلامت سازمانی کارکنان شهردای لاهیجان است. روش توصیفی-تحلیلی و روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای است، ابتدا با جستجو در پایگاه ها و سایت های اینترنتی و بانک های اطلاعاتی و استنادی مانند پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، SID، مگ ایران می باشد در بین منابع مختلف با توجه به موضوع انتخابی و تحقیقات انجام شده است. در این تحقیق از روش کتابخانه ای استفاده شده، نوع داده ها و نحوه اجراء هم به روش کتابخانه ای است. روش در تحقیقاتی که ماهیت کتابخانه ای دارند تقریباً تمام تلاش محقق در کتابخانه ها صورت می پذیرد. حتی در تالیفات و تصنیفات نیز از این روش استفاده می شود. گام اول در مهارت تحقیق کتابخانه ای آشنایی با نحوه استفاده از کتابخانه است برای اینکار محقق باید از روش های کتابداری نحوه استفاده از برگه دان و ثبت مشخصات کتاب، نحوه جستجوی کتاب در کتابخانه و رایانه و ... اطلاع حاصل نماید. اسناد عمده در مطالعات کتابخانه ای عبارتند از: کتاب؛ مقاله ها و مجله ها؛ سایت ها، دیسک های رایانه؛ اسناد اصل؛ اسناد دولتی؛ نشریه های رسمی دولتی-اسناد شخصی و خصوصی؛ مطبوعات؛ آمار نامه ها. ابزار گردآوری اطلاعات از طریق فیش برداری از منابع بود. بدین صورت که بعد از مآخذشناسی و گردآوری منابع مطالب موردنیاز استخراج و در فیش ثبت شد. روش تجربه و تحلیل و بررسی اطلاعات به صورت توصیفی-تحلیلی می باشد.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات و ارتباطات-رضایتمندی- کارکنان- شهردای لاهیجان

### -مقدمه

امروزه در هر سازمانی بحث به کارگیری فناوری اطلاعات مطرح است. نیروی انسانی یکی از عوامل تاثیرگذار بر کارایی و موفقیت هر سازمان می باشد(غفاری و همکاران، ۱۳۹۶). "در چند دهه اخیر تکنولوژی مدرن اطلاعات بر موقعیت و عملکرد بسیاری از



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

جوامع، سازمان ها و افراد اثرات قابل ملاحظه ای گذاشته و به موازات پیشرفت های شگرفی که در این زمینه بوجود آمده است، سرنوشت جوامع، سازمان ها و افراد هر روز بیش از گذشته به این فناوری مدرن گره می خورد. بدیهی است که در چنین موقعیتی، شناخت تاثیرات فناوری اطلاعات اهمیت فزاینده ای یافته است. با توجه به این واقعیات باید گفت که فناوری اطلاعات یکی از عوامل مهم محیطی به شمار می آید که بر موقعیت، عملکرد و سرنوشت جوامع، سازمان ها و افراد اثرات جدی می گذارد. "حسن پور، ۱۳۸۶). کادری(۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان؛ اثرات استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در سلامت سازمانی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران (شهر تهران) انجام داده اند. پژوهش حاضر با هدف بررسی اثرات استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در سلامت سازمانی و رضایتمندی کارکنان بنیاد شهید و امورایثارگران شهر تهران انجام شد تا بدین وسیله مشخص گردد که کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات و توجه به مولفه های آن تا چه اندازه سلامت سازمانی و رضایت مندی کارکنان را تقویت و افزایش می دهد و موجب میگردد که کارکنان با انرژی و توان بیشتری به فعالیت های شغلی خود بپردازند و بدین ترتیب تحقق اهداف سازمانی را تسهیل کنند. روش پژوهش توصیفی-تحلیلی از نوع همبستگی بوده که جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بنیاد شهید و امورایثارگران شهر تهران به تعداد ۷۱۱ نفر می باشد. حجم نمونه نیز به روش نمونه گیری تصادفی در دسترس ۲۳۷ نفر تعیین گردید. ابزار پژوهش نیز پرسشنامه فناوری ارتباطات و اطلاعات مارتینز (۲۰۱۶)، پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و تارتر (۲۰۱۴) و پرسشنامه رضایتمندی شغلی اسمیت کندال و هیولین (۱۹۶۹) بوده است. جهت پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده که خروجی کل آلفا ۰/۹۷۴ و قابل قبول میباشد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های ضریب همبستگی و رگرسیون چند متغیره، در دو سطح تحلیل توصیفی و استنباطی با استفاده از آزمون های مرتبط آماری استفاده شده است.

یافته های پژوهش نشان داد در فرضیه اول همبستگی اسپیرمن بین فناوری ارتباطات و اطلاعات و سلامت سازمانی در سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و با ۹۵ درصد اطمینان میتوان بیان داشت که بین این دو متغیر رابطه معنی دار وجود دارد شدت رابطه بین دو متغیر برابر ۰/۹۹۲ و نشان دهنده رابطه مستقیم و مثبت بین دو متغیر است. در فرضیه دوم همبستگی اسپیرمن بین فناوری ارتباطات و اطلاعات و رضایتمندی در سطح معنیداری ۰/۰۰۰ و با ۹۵ درصد اطمینان می توان بیان داشت که بین این دو متغیر رابطه معنیدار وجود دارد شدت رابطه بین دو متغیر برابر ۰/۷۹۰ و نشان دهنده رابطه مستقیم و مثبت بین دو متغیر است. در فرضیه سوم همبستگی اسپیرمن بین نفوذ مدیر و میزان رضایت کارمندان در سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و با ۹۵ درصد اطمینان می توان بیان داشت که بین این دو متغیر رابطه معنیدار وجود دارد شدت رابطه بین دو متغیر برابر ۰/۸۹۱ و نشان دهنده این است که نفوذ مدیر در ارتقاء پیشرفت کارکنان و رضایتمندی آنان تاثیرگذار است. فرضیه چهارم همبستگی اسپیرمن بین رضایتمندی شغلی و جنسیت در سطح معنیداری ۰/۰۰۰ و با ۹۵ درصد اطمینان میتوان بیان داشت رابطه بین دو متغیر برابر ۰/۹۲۲ و نشان دهنده این است که میزان رضایت مندی شغلی در زنان بیشتر از مردان بوده است. بخشعلی و همکاران(۱۳۹۹) تحقیقی با عنوان؛ رابطه فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری سازمانی با نقش متغیر میانجی توانمندسازی و استرس شغلی(مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه شهید بهشتی) انجام داده اند. پژوهش حاضر باهدف تعیین رابطه فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره وری سازمانی با میانجی‌گری توانمند سازی کارکنان و استرس شغلی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه شهید بهشتی) انجام شد. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. از جامعه آماری کارکنان دانشگاه شهید بهشتی که ۱۱۸۷ نفر بود؛ گروه نمونه مشتمل بر ۲۷۲



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. از مقیاس بهره‌وری هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰)، استرس شغلی (مؤسسه سلامت و ایمنی انگلستان، ۱۹۹۰) و توانمندسازی اسپریتزر (۱۹۹۵) جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری انجام شد. نتایج نشان داد ICT به تنهایی و همچنین ICT با میانجی‌گری توانمندسازی موجب بهره‌وری سازمانی می‌شود ICT. با در نظر گرفتن عامل واسطه‌ای استرس شغلی نیز موجب کاهش بهره‌وری سازمانی می‌شود پیشنهاد می‌شود به منظور افزایش بهره‌وری در سازمان مورد مطالعه سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌های اطلاعات اجرایی ایجاد و استفاده شود.

کیانفر و همکاران (۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان؛ رابطه بین مدیریت تحول‌گرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی‌گری فناوری اطلاعات انجام داده‌اند. مدیریت منابع انسانی از شاخه‌های پراهمیت علم مدیریت است چراکه نیروی انسانی به عنوان مهمترین ثروت سازمان‌ها و نهادها اهمیتی ویژه در تصمیم‌گیری و استراتژی‌ها دارد. طبیعتاً مدیریت صحیح آن موفقیت یک ارگان و رسیدن به اهداف سازمان را در پی خواهد داشت و برای رسیدن به اهداف خود به کارکنانی موثر با عملکرد بهینه نیاز دارد و بدون تلاش و کمک کارکنان خود به موفقیت دست نمی‌یابد. رضایت شغلی برای دستیابی به کارکنانی با بهترین خلاقیت و شایستگی بسیار مهم و حیاتی است و موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد در این رابطه میزان استفاده مدیران از فناوری اطلاعات و تاثیر آن برای توانمندسازی کارکنان و رضایت آنان می‌باشد که در این راستا می‌توان گفت که بین مدیریت تحول‌گرا و رضایت کارکنان با نقش فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. منتظری و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان؛ تاثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان انجام داده‌اند. عاملی که در بهبود عملکرد شغلی می‌تواند موثر باشد وجود یک سازمان سالم با زیرمجموعه توانمند است. این مقاله، مبتنی بر کاری پژوهشی، با هدف بررسی تاثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با تبیین نقش میانجی توانمندسازی انجام شده که به بررسی ادبیات نظری و آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته است. در قالب یک پیمایش، برای انتخاب نمونه از جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دستگاه‌های اجرایی شهرستان سیرجان، تعداد ۲۷۴ نفر به عنوان نمونه آماری به روش طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. پس از توزیع پرسشنامه، تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی بکار گرفته شد. روایی سازه از روش تحلیل عاملی تاییدی مورد تایید قرار گرفت. پایایی ابزار نیز با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹۷ محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری پارامتریک t، آزمون همبستگی و مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار LISREL استفاده شد. یافته‌های به دست آمده حاکی از وجود رابطه بین سلامت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی است. همچنین بین سلامت سازمانی و عملکرد شغلی و بین سلامت سازمانی و توانمندسازی کارکنان و بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

فن آوری اطلاعات<sup>۱</sup>

همانطور که توسط انجمن فناوری اطلاعات آمریکا<sup>۲</sup> تعریف شده است، این "مطالعه، طراحی، توسعه، پیاده سازی، پشتیبانی یا مدیریت سیستمهای اطلاعات رایانه ای، به ویژه نرم افزار و سخت افزار" را انجام می دهد. به طور خلاصه، فناوری اطلاعات با مسائلی مانند استفاده از رایانه و نرم افزار برای تبدیل، ذخیره، محافظت، پردازش، انتقال و بازیابی اطلاعات به روشی ایمن و مطمئن سروکار دارد. در تعریف دیگر (که کامل تر و دقیق تر به نظر می رسد)، فناوری اطلاعات به تمام فن آوری های مورد استفاده و موثر در شش حوزه جمع آوری، ذخیره، پردازش، محافظت، انتقال و نمایش داده ها اشاره دارد.

فرهنگ مجازی یکی از موضوعات جدیدی است که اخیراً وارد حوزه دانش مدیریت و رفتار سازمانی شده و به یکی از موضوعات اصلی مدیریت تبدیل شده است. سازمان های مجازی متشکل از تیم های مجازی پیشرفت در فن آوری های ارتباطی و تقسیم دانش در بین اعضای تیم را تسهیل کرده اند (گنوم و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳)

با استفاده از تیم های مجازی، سازمان ها می توانند بهترین تجربیات موجود را برای انجام وظایف ترکیب کنند. فناوری اطلاعات، از یک سو، به عنوان "فناوری آزادی" توانایی افراد در دسترسی به داده ها و برقراری ارتباط را گسترش می دهد و از سوی دیگر، دولت ها را قادر می سازد ایجاد وب سایت ها را تسهیل کنند. و تعداد قابل توجهی از پایگاه ها را به بهانه مقابله با محتوای غیراخلاقی به منظور مقابله و محدود کردن حرکات و عقاید سیاسی پوشش دهد (ماچرزاک و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۳) زمینه های تحقیق در زمینه فناوری اطلاعات: • مدیریت اطلاعات • داده کاوی • تلفیق اطلاعات • بیوانفورماتیک • پردازش زبان و گفتار • شبکه های اجتماعی • خدمات الکترونیکی (آموزش الکترونیکی، سلامت الکترونیکی، تجارت الکترونیکی) • سیستم ها و برنامه های چندرسانه ای • پردازش، ارتباطات و شبکه های چندرسانه ای

امنیت، اعتماد و رازداری • سیستم های توزیع شده • ارتباطات بی سیم • شبکه های رایانه ای • رایانش ابری • خدمات تلفن همراه با ارزش افزوده • سیستم های هوشمند • پردازش و تحلیل تصویر اصطلاح «فناوری اطلاعات» امروزه و بسیاری از جنبه های محاسبات و شامل فناوری است و درک آن از هر زمان دیگری آسان تر شده است. چتر IT تقریباً گسترده است و مناطق زیادی را در بر می گیرد. یک متخصص فناوری اطلاعات وظایف مختلفی از نصب برنامه ها تا طراحی شبکه های رایانه ای پیچیده و پایگاه های اطلاعاتی را بر عهده دارد. در اینجا چند نمونه از زمینه های فعالیت متخصصان فناوری اطلاعات آورده شده است: فناوری اطلاعات و کتابخانه ها و علوم اطلاعاتی ارتباط تنگاتنگی دارند. در ایران، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات متولی اصلی فناوری های اطلاعات و ارتباطات محسوب می شود (گنوم و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱)

<sup>1</sup> Information Technology

<sup>2</sup> ITAA

<sup>3</sup> Geum, Y., Kim, J., Son, C., Park, Y.,

<sup>4</sup> Majchrzak, A., Malhotra, A.

<sup>5</sup> Geiger, D., Seedorf, S., Schulze, T., Nickerson, R., Schader, M.,



فناوری اطلاعات یکی از عوامل مهم پیشرفت در قرن بیست و یکم است و تغییر و تحولاتی را در شیوه زندگی، تحصیل، کار و اوقات فراغت ایجاد خواهد کرد. پیشرفت در فناوری های رایانه ای و ارتباطات زیرساخت های جدیدی را برای تجارت، تحقیقات علمی و فعالیت های اجتماعی ایجاد می کند. این زیرساخت گسترده ابزارهای جدیدی را برای اتصال به دنیا، کسب دانش و دریافت اطلاعات در اختیار ما قرار می دهد. فناوری اطلاعات به ما کمک می کند تا بدانیم چگونه بر محیط خود تأثیر می گذاریم و چگونه از آن مراقبت بهتر می کنیم. IT ابزاری برای رشد اقتصادی است. این باعث جذابیت بیشتر محل کار، ارتقا کیفیت مراقبت های پزشکی و پاسخگویی و دسترسی بیشتر دولت به نیازهای شهروندان می شود. تعریف فناوری فناوری اطلاعات به سخت افزار و نرم افزار رایانه برای پردازش، ذخیره و انتقال اطلاعات اطلاق می شود. فناوری اطلاعات (IT) دانش و مهارت همه جنبه های محاسبات، ذخیره اطلاعات و ارتباطات است (سیمولا و همکاران، ۲۰۱۴)

این یک موضوع جدید است که به سرعت در حال توسعه است و تغییرات اساسی را در دنیای امروز ایجاد می کند. این تغییرات نتیجه عملکردهای جدید تجاری، انحرافات و سرگرمی های جدید و خلق هنرهای جدید است. فناوری اطلاعات شامل موضوعات مرتبط با علوم و فنون رایانه، طراحی، توسعه، نصب و اجرای سیستم های اطلاعاتی و نرم افزاری است. فناوری اطلاعات مربوط به طراحی و استفاده از رایانه ها و ارتباطات برای حل انواع مشکلات است. جالب اینجاست که کامپیوترهای تولید شده از پنج سال پیش اکنون در بسیاری از سازمانهای بزرگ مورد استفاده قرار می گیرند. ما پذیرفته ایم که تقریباً همه حسابها و پرداختهای دولت و سازمانهای بزرگ ما از طریق رایانه چاپ می شوند و خدماتی مانند کارتهای بانکی و از آنجا که برنامه های رایانه ای بسیار متنوع هستند،

از چاپ فاکتورها گرفته تا کنترل اجاق های بسیار حساس، همه آنها نیاز به اطلاعات آنها دارند در رایانه ذخیره می شود و این برنامه ها توسط یک رایانه واجد شرایط مدیریت می شوند (اسپانگوتی و همکاران، ۲۰۱۵) یک مثال: ما یک خبرگزاری داریم. در این آژانس مطبوعاتی فرضی، به فناوری اطلاعات روی می آورد و تمام عملیات خود را با فناوری اطلاعات انجام می دهد و چهار اصل ذخیره، بازیابی، پردازش و انتقال اطلاعات را اعمال می کند. روزنامه نگار فرضی این آژانس مطبوعاتی اخبار خود را توسط تجهیزات رایانه ای گزارش می کند. ویرایش و ویرایش نرم افزار بخشی از رایانه شما را ذخیره می کند (ذخیره اطلاعات)، ویرایشگر آن را می خواند و تصحیح می کند (بازیابی اطلاعات). و آنرا با توجه به یک خروجی و قالب خاص (پردازش اطلاعات) بر روی سرور قرار دهید. اکنون، این خبر از شبکه ملی (انتقال داده) پخش می شود، بنابراین دارای چهار اصل اطلاعات است (یو و همکاران، ۲۰۱۲)

<sup>6</sup> Simula, H., Ahola, T.

<sup>7</sup> Spagnoletti, P., Resca, A., Lee, G

<sup>8</sup> Ye, W., Xu, P., Jia, Y., Jiang, F.,



نقش فناوری اطلاعات در سازمان‌های امروزی و عملکرد سازمان‌ها

پدر قرن بیست و یکم، بیشتر سازمان‌های دولتی و خصوصی فعالیت‌های خود را بر اساس استفاده از فناوری‌های دیجیتال بر اساس اقتصاد دیجیتال بنا می‌کنند. از این نوع اقتصاد به عنوان اقتصاد اینترنتی، اقتصاد وب و اقتصاد جدید نیز یاد می‌شود. در این شکل جدید از اقتصاد زیرساخت‌های دیجیتال، بسترهای لازم برای همکاری، ارتباطات، بازیابی اطلاعات و فعالیت‌های افراد و سازمان‌ها را فراهم می‌کند. این بستر شامل عناصر زیر است:

- انجام مبادلات مالی مصرف‌کنندگان و مشاغل به صورت دیجیتالی.

- اصلاح فرمت بسیاری از محصولات مانند کتاب‌ها، مجلات، برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی، فیلم‌ها، بازی‌های ویدیویی، تبلت‌های موسیقی و نرم‌افزارهای رایانه‌ای.

- قابلیت اتصال کالاهای فیزیکی مانند لوازم خانگی و اتومبیل به کامپیوتر را اضافه کنید. در اقتصاد دیجیتال، فعالان اقتصادی به طور فزاینده‌ای فعالیت اصلی خود مانند خرید و فروش کالا و خدمات و تجارت الکترونیکی را انجام می‌دهند (دجلاسی و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳).

چنین فرآیندی تجارت الکترونیکی یا تجارت الکترونیکی نامیده می‌شود. افراد و سازمان‌ها همچنین از فناوری دیجیتال برای دسترسی به اطلاعات ذخیره شده در مکان‌های مختلف جغرافیایی و برقراری ارتباط و همکاری با یکدیگر استفاده می‌کنند و افراد می‌توانند رایانه‌های خود را به اینترنت یا اینترنت سازمان خود متصل کنند. علاوه بر این، بسیاری از سازمان‌ها اینترنت‌های خود را به شبکه‌های داخلی شریک زندگی خود متصل کرده‌اند که خارج از شبکه نامیده می‌شوند. در گذشته، شبکه‌سازی از طریق کابل‌ها و سیستم‌های سیمی انجام می‌شد، اما از سال ۲۰۰۰، بیشتر ارتباطات از راه دور و همکاری با استفاده از سیستم‌های بی‌سیم انجام می‌شد. سازمانها در یک محیط استرس‌زا، غیر قابل پیش‌بینی، پیچیده و دارای سرعت سریع اکنون در حال تغییر برای سود بیشتر، حفظ بازار، زنده ماندن و به طور کلی رشد هستند.

و برای دستیابی به این اهداف باید بتوانند به سرعت در برابر تهدیدات و فرصت‌ها واکنش نشان دهند (هانا و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۱).

سازمانها باید به خوبی از عوامل محیطی تأثیرگذار بر فعالیت‌های سازمانی مانند: اجتماعی، حقوقی، اقتصادی، فیزیکی و سیاسی آگاه باشند، زیرا این عوامل می‌توانند سازمان را تحت فشار قرار دهند. این فشارها به طور کلی در سه دسته طبقه‌بندی می‌شوند: فشارهای بازار، فشارهای تکنولوژیکی و فشارهای اجتماعی. پاسخهای سازمانی به فشارهای تجاری و پشتیبانی فناوری اطلاعات

<sup>9</sup> Djelassi, S., Decoopman, I

<sup>10</sup> Hanna, R., Rohm, A., Crittenden, V.L.



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

سازمانها با کمک فناوری اطلاعات مانند سیستم های مهم تجاری، مشتری مداری، ساخت سفارشی، تولید انبوه و تجارت الکترونیکی سفارشی به فشارهای تجاری پاسخ می دهند. در اینجا توضیح مختصری از هر یک از این پاسخ ها آمده است: سیستم های استراتژیک از سازمانها به روشهای زیر پشتیبانی می کنند:

- افزایش سهم بازار

- افزایش درآمد

- مذاکره بهتر با تامین کنندگان

- جلوگیری از ورود رقبا به بازار می تواند در جذب و حفظ مشتری موثرتر باشد (هوزینق<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۱)

فناوری اطلاعات ابزارها و فرایندهای کاری بی شماری را برای حفظ رضایت مشتری فراهم کرده است. تولید سفارشی یکی از استراتژی های تولید محصولات و ارائه خدمات مطابق با خواسته و خواسته مشتریان است و مهمترین دغدغه صنایع تولیدی و خدماتی نحوه سفارشی سازی محصولات با قیمت مناسب و مناسب بازار است. بخشی از راه حل سفارشی سازی تولید و خدمات تغییر روند صنایع از تولید انبوه به تولید انبوه است. در تولید انبوه و تولید انبوه سفارشی، حجم زیادی از همان محصولات تولید می شود، با این تفاوت که در تولید انبوه سفارش، برخی از گزینه های محصول مطابق با خواسته مشتری سفارشی می شوند (ژانگ و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱)

قدرت و موقعیت

با توجه به اینکه اطلاعات یک منبع قدرت است، با ورود سیستم های اطلاعاتی در سازمان میزان اطلاعات تحت کنترل افراد تغییر خواهد کرد و بدین ترتیب قدرت افراد (قدرت ناشی از اطلاعات) تغییر خواهد کرد.

محتوای شغل

یکی از اثرات فناوری اطلاعات بر محتوای برخی مشاغل هم در سازمانهای دولتی و هم در سازمانهای خصوصی

است. تغییرات در محتوای شغل هنگامی رخ می دهد که کار طراحی مجدد شود و از آنجایی که با ورود و توسعه فناوری اطلاعات، ماهیت برخی از فعالیتهای سازمان تغییر می کند، طراحی مشاغل تغییر کرده و به تبع آن محتوای شغل نیز تغییر خواهد کرد.

تغییرات در شرایط احراز شغل و آموزش

<sup>11</sup> Huizingh, E.K.R.E.

<sup>12</sup> Zheng, H., Li, D., Hou, W.,



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

با توجه به اینکه فعالیت با فناوری اطلاعات، فنون جدید کاری را می‌طلبد، شرایط احراز شغل و آموزش کارکنان نیز بدین دلیل تغییر خواهد کرد. زیرا مهارت‌های سابق کارکنان پاسخگوی این نیازها نخواهد بود.

تغییرات در نظارت

این حقیقت که کار کارکنان به صورت خطی (online) انجام و به صورت الکترونیک ذخیره می‌شود، احتمال و امکان نظارت بیشتر را فراهم می‌کند. فناوریهای اطلاعات در واقع وسیله‌ای برای تسهیل کنترل و نظارت هستند.

تاثیر بر جابجایی شغلی

یک مبحث جالب توجه تحرک شغلی یا جابجایی شغلی است. امروزه شما می‌توانید در یک وب سایت مقدار پولی را که به یک شغل در هر مکانی پرداخت می‌شود را پیدا کنید. استفاده از ویدئو کنفرانس برای مصاحبه‌ها و عاملان یا نمایندگان هوشمند برای یافتن شغلها و کارکنان جدید، احتمالاً ترک خدمت کارکنان را افزایش می‌دهد.

تاثیرات دیگر فناوری اطلاعات بر سازمان

فناوری اطلاعات احتمالاً تاثیرات زیر را نیز بر سازمان خواهد داشت.

\_ اتوماسیون تصمیمات عادی.

\_ نیاز کمتر به تخصص برای برخی تصمیمات.

\_ اتکای کمتر به متخصصان برای حمایت از مدیران عالی.

\_ قدرت و اختیار دادن به سطوح میانی و پایین مدیریت به خاطر پایگاههای دانش.

\_ تصمیم‌گیری به وسیله کارکنان غیر مدیریتی.

\_ توزیع مجدد قدرت میان مدیران و انتقال قدرت به پایین سازمان.

\_ پشتیبانی الکترونیک از تصمیمات پیچیده (وب سایت، عاملان هوشمند، سیستم‌های پشتیبانی تصمیم).

برخی مدیران گزارش می‌دهند که کامپیوتر به آنها زمان بیشتری می‌دهد تا به بیرون از دفتر کارشان بروند و بیشتر در جریان امور قرار بگیرند. آنها همچنین دریافتند که آنها می‌توانند زمان بیشتری برای فعالیت‌های برنامه ریزی صرف کنند. جنبه دیگر چالش مدیریت در توانایی فناوری اطلاعات در حمایت از فرایند تصمیم‌گیری قرار دارد. فناوری اطلاعات می‌تواند فرایند تصمیم‌گیری و حتی سبک‌های تصمیم‌گیری را تغییر دهد. برای مثال جمع‌آوری اطلاعات برای تصمیم‌گیری خیلی سریعتر صورت خواهد گرفت. عاملان یا نمایندگان هوشمند وب محور می‌توانند محیط را بررسی و اطلاعات را تفسیر کنند. روندهای فناوری اطلاعات زمان مورد نیاز برای کامل کردن هر گام در فرایند تصمیم‌گیری را کاهش می‌دهد.





# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

تاثیر احتمالی دیگر بر روی شغل مدیران می تواند تغییر در الزامات رهبری باشد. چیزی که به طور عمومی ویژگی های خوب رهبری محسوب می شود، ممکن است با استفاده از فناوری اطلاعات به طور قابل ملاحظه ای تغییر داده شود. برای مثال هنگامی که ارتباطات رودر رو یا چهره به چهره به وسیله پست الکترونیک و کنفرانس کامپیوتری جایگزین می شود، ویژگی های رهبری که به ظاهر و لباس نسبت داده می شود، حداقل می شود.

## جمع بندی و نتیجه گیری

فناوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر عمیقی بر مشاغل مختلف و فعالیت سازمان ها داشته است. این فناوری هم باعث بهبود کیفیت و هم کاهش هزینه ها در مشاغل و سازمان ها شده است. با توجه به موضوعات مطرح شده در نوشتار حاضر، می توان اینگونه نتیجه گرفت که فناوری اطلاعات بر تمامی ابعاد و جوانب سازمانها تأثیرات شگرفی می گذارد و مدیران سازمانها جهت اداره کارا و اثربخش سازمان ملزم به توجه به مسائل مرتبط با فناوری اطلاعات هستند. چه در غیر اینصورت محکوم به فنایند. در مورد تأثیر فناوری اطلاعات بر جامعه نیز باید اذعان داشت که فناوری اطلاعات با خود فرصتها و تهدیدات بی شماری را به همراه آورده است. نهایتاً اینکه افراد جامعه نیز به عنوان عنصری از جوامع و سازمان ها به شدت تحت تأثیر فناوری اطلاعات قرار دارند.

## منابع و ماخذ

- غفاری سعید، زکیانی شعله، رضایی زهره. بررسی تأثیرات فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران. پیاورد سلامت ۱۳۹۶؛ ۱۱ (۶): ۶۳۸-۶۳۲.
- حسن پور، اسماعیل (۱۳۸۶). تأثیر فناوری اطلاعات بر سازمان، جامعه و فرد. منبع: تدبیر ۱۳۸۶ شماره ۱۸۰.
- کادری، آزمان (۱۴۰۰). اثرات استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در سلامت سازمانی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران (شهر تهران). تحقیقات جدید در علوم انسانی بهار ۱۴۰۰، دوره جدید - شماره ۳۳ (۱۸ صفحه - از ۵ تا ۲۲).
- بخشعلی، زهرا، موسوی، امین، رضائی نور، جلال (۱۳۹۹). رابطه فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری سازمانی با نقش متغیر میانجی توانمندسازی و استرس شغلی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه شهید بهشتی). فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. دوره ۱۲، شماره ۴۴ - شماره پیاپی ۴۴. مهر ۱۳۹۹. صفحه ۱۰۷-۱۲۸.
- کیانفر ف.، بدوان م.، شرفه سیاحی م. (۱۴۰۰). رابطه بین مدیریت تحول گرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی گری فناوری اطلاعات. فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۵ (۱۷)، ۹۱-۹۹.
- منتظری، محمد، فردوسی پور، لی لی (۱۳۹۷). تأثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان. فصلنامه مدیریت بهبود و تحول. دوره ۲۷، شماره ۹۰. دی ۱۳۹۷. صفحه ۴۵-۶۴.



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

کاظمی، شبنم، عابدی، صادق (۱۳۹۶). تاثیر محرک های استراتژی نوآوری بر فعالیت های نوآورانه سازمان. سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی.

بهزادی، بهاره؛ خوشنویسی، مریم؛ حمیدی زاده، محمدرضا؛ (۱۳۹۹). طراحی و تبیین مدل استراتژی کسب و کار با عوامل زیرساختی و قابلیت های دانشی بر عملکرد اقتصادی بانک. مطالعات مدیریت راهبردی « زمستان ۱۳۹۹ - شماره ۴۴ علمی - پژوهشی / ISC (۱۸ صفحه - از ۱ تا ۱۸)

ممرآبادی، مسعود؛ غفوریان شاگردی، محمدسجاد؛ داودی، معصومه (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین استراتژی کسب و کار و ضعف کنترل های داخلی در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. پژوهش در حسابداری و علوم اقتصادی « زمستان ۱۳۹۸، سال سوم - شماره ۵ (جلد دوم) (۸ صفحه - از ۷۹ تا ۸۶)

ممرآبادی، مسعود؛ غفوریان شاگردی، امیر؛ غفوریان شاگردی، محمد سجاد؛ داودی، معصومه؛ (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین استراتژی کسب و کار و ضعف کنترل های داخلی در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. شبک « اسفند ۱۳۹۸ - شماره ۵۱ / ISC (۸ صفحه - از ۲۱۵ تا ۲۲۲)

خاشعی، وحید؛ اکبری، محسن؛ قاسمی شمس، معصومه؛ (۱۳۹۸). کنترل راهبردی در بانکداری ایران: نگاهی تاریخی به الگوهای پیشین و ارائه مدلی نوین. بهبود مدیریت « پاییز ۱۳۹۸ - شماره ۴۵ علمی - پژوهشی (۲۸ صفحه - از ۲۳ تا ۵۰)

مومنی، علیرضا؛ میرزایی، فهیمه؛ (۱۳۹۷). مطالعه تاثیر گذاری استراتژی کسب و کار بر مدیریت سود واقعی و اثرگذاری رقابت در بازار بر این رابطه در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری « زمستان ۱۳۹۷ - شماره ۹ (جلد سوم) (۱۹ صفحه - از ۱۲۰ تا ۱۳۸)

کارگر، حامد؛ زنگنه، سمیه؛ (۱۳۹۷). تاثیر استراتژی کسب و کار بر رابطه بین ریسک پذیری و ارزش شرکت. چشم انداز حسابداری و مدیریت « پاییز ۱۳۹۷، دوره اول - شماره ۳ (۱۴ صفحه - از ۱۴ تا ۲۷)

انسی دوست صومعه سرابی، محمد رض؛ دهقان، عبدالمجید؛ عسکری، محمد رضا؛ (۱۳۹۷). مطالعه تاثیر استراتژی کسب و کار بر مدیریت ریسک و عملکرد در شرکت صنایع پتروشیمی کرمانشاه. پژوهشهای جدید در مدیریت و حسابداری « تابستان ۱۳۹۷، دوره جدید - شماره ۱۴ (۲۸ صفحه - از ۸۳ تا ۱۱۰)

صدیق، منصور؛ علوی متین، یعقوب؛ باقری، داود؛ میرزایی نصیرآباد، جواد؛ غیبی، سید یاسر؛ (۱۳۹۵). تعیین رابطه بین گرایش استراتژیک با عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: شرکت های تولیدی قطعات خودرو استان آذربایجان شرقی). مدیریت بهره وری « تابستان ۱۳۹۵ - شماره ۳۷ علمی - پژوهشی / ISC (۱۶ صفحه - از ۱۸۱ تا ۱۹۶).



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

لادون، کنث، نظام های اطلاعات مدیریت، ترجمه رضایی نژاد، انتشارات رسا، چاپ ششم، ۱۳۸۴  
الوانی و تیمور نژاد، سیستم های اطلاعات مدیریت، انتشارات نرم افزاری هامون، چاپ اول، ۱۳۸۵  
مومنی، هوشنگ، مدیریت فناوری های ارتباطات و اطلاعات، مرکز نشر دانشگاهی، چاپ اول، ۱۳۸۰

Harris, L.R. "Artificial Intelligence: a new dimension of softworld, 1980

Ahitur, N. And, s. Neuman. "principles Of Information Systems For". WCB, 1990.

Chen, B.W., Ji, W., 2016. Intelligent Marketing in Smart Cities: Crowdsourced Data for Geo-Conquesting, vol. 18. IT Professional, pp. 18-24.

Marjani, M., Nasaruddin, F., Gani, A., Karim, A., Hashem, I.A.T., Siddiqa, A., Yaqoob, I., 2017. Big IoT data analytics: architecture, opportunities, and open research challenges. IEEE Access 5, 5247-5261.

Gupta, R., Mejia, C., Kajikawa, Y., 2019. Business, innovation and digital ecosystems landscape survey and knowledge cross sharing. Technol. Forecast. Soc. Change 147, 100-109

Guo, B., Zhang, D., Wang, Z., Yu, Z., Zhou, X., 2013. Opportunistic IoT: exploring the harmonious interaction between human and the Internet of Things. J. Netw. Comput. Appl. 36, 1531-1539.