



## دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت آموزشی

### عنوان

بررسی رابطه بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد.

استاد راهنما

دکتر اسماعیل زارعی زوارکی

استاد مشاور:

دکتر عباس عباس پور

استاد داور:

دکتر مصطفی نیکنامی

پژوهشگر:

زینب باسیوس

سال تحصیلی:

۱۳۸۹-۹۰

## سپاس و قدر دانی

با نهایت امتنان از استاد محترم جناب آقای دکتر زارعی زوارکی که با راهنمایی های بی دریغشان چراغ راه بودند

وسپاس و تشکر از استاد محترم جناب آقای دکتر عباسپور که در تمام مراحل پژوهش از نظرات و مشاوره های اندیشمندانه شان بهره گرفته شد .

و با نهایت تشکر و قدردانی از استاد محترم جناب آقای دکتر نیکنامی که قبول زحمت فرموده و داوری این پژوهش را بر عهده گرفتند .

تقدیم به

# همسرم

که بی یاری اش، یارای انجام این مهم را نداشتم

## چکیده

این پژوهش به منظور بررسی رابطه‌ی میان میزان بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی به روش توصیفی-همبستگی در میان کارکنان و مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد انجام پذیرفت. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان و مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد بود که تعداد آنها ۱۱۰۰ نفر محاسبه گردید و با توجه به جدول گرجسی و مورگان در نهایت ۲۸۵ نفر از آنان به عنوان نمونه‌ی آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه‌ی بسته پاسخ استفاده شد که پرسش‌نامه فناوری اطلاعات و ارتباطات محقق ساخته و پرسش‌نامه یادگیری سازمانی از دینا استرها وس نیفه بوده است که پایایی این پرسش‌نامه‌ها با ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۹۴.۷٪ و ۹۳.۲٪ بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش آمار توصیفی شامل، توزیع فراوانی، نمودار، درصد، میانگین استفاده شد و نیز در آمار استنباطی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران شرکت آب و برق همبستگی مثبت وجود ندارد در نتیجه دلایل کافی که نشان دهد بین فناوری اطلاعات و ارتباطات با یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران شرکت یاد شده رابطه وجود دارد یافت نشد.

**کلید واژه‌ها:** فناوری اطلاعات و ارتباطات، یادگیری سازمانی، شرکت برق، شرکت آب

## فهرست مطالب

۱.....	مقدمه:
۳.....	بیان مسئله:
۴.....	اهمیت و ضرورت تحقیق
۶.....	اهداف تحقیق
۷.....	سؤال های تحقیق:
۸.....	تعاریف مفهومی
۱۰.....	تعاریف عملیاتی
۱۱.....	قلمرو تحقیق
۱۲.....	فصل دوم
۱۲.....	مبانی نظری
۱۲.....	و
۱۲.....	پیشینه پژوهش
۱۳.....	مقدمه
۱۴.....	مبانی مفهومی فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱۵.....	تاریخچه فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱۷.....	تاریخچه فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایران
۱۸.....	اجزای فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۲۱.....	عناصر کلیدی به منظور توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۲.....	مهارت های فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۳.....	توانایی های فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۴.....	عوامل مؤثر بر ترویج فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)
۲۶.....	شاخص های جهانی فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۷.....	شرکت های تابعه وزارت فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۸.....	وظایف اصلی مدیریت منابع اطلاعات
۳۰.....	رسالت و مأموریت مدیریت منابع اطلاعات و ارتباطات

۳۲	فناوری اطلاعات و ارتباطات بعنوان ابزار آسان سازی مشارکت کاربران
۳۴	منابع مؤثر بر استفاده ی اثربخش از فناوری اطلاعات و ارتباطات
۳۵	مبانی مفهوم شناسی یادگیری سازمانی
۳۶	تاریخچه یادگیری سازمانی
۳۷	فرایند یادگیری سازمانی
۳۸	انواع یادگیری سازمانی
۳۸	تقسیم بندی آرجریس و شون
۳۹	تقسیم بندی مارکوارت
۴۰	مدل های یادگیری سازمانی و مؤلفان
۴۰	مشخصات مدل های یادگیری سازمانی
۴۱	ویژگی های یادگیری سازمانی
۴۲	ابعاد یادگیری سازمانی
۴۳	چشم اندازهای یادگیری سازمانی
۴۴	اصول یادگیری سازمانی
۴۷	نمایندگان یادگیری سازمانی
۴۸	تفاوت سازمان های سنتی و سازمان های یادگیرنده
۴۹	یادگیری کارکنان در بک سازمان یادگیرنده
۴۹	اثرات سازمانی فناوری اطلاعات بر محیط کار و یادگیری
۵۰	فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی:
۵۱	روش های ارزیابی بازدهی سازمان یادگیرنده
۵۲	چارچوب مفهومی پژوهش
۵۴	معرفی شرکت آب و برق
۵۹	مطالعات انجام شده در داخل کشور
۶۱	مطالعات انجام شده در خارج کشور
۶۳	فصل سوم
۶۳	روش شناسی پژوهش
۶۴	مقدمه

۶۴	روش تحقیق
۶۴	جامعه آماری، پژوهش، نمونه، حجم نمونه و روش نمونه گیری
۶۶	ابزار (ابزارها) جمع آوری اطلاعات
۶۶	روایی و پایایی ابزار اندازه گیری
۶۷	روش اجرای تحقیق
۶۷	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۹	مقدمه
۶۸	فصل چهارم
۶۸	تجزیه و تحلیل داده ها
۶۹	تجزیه و تحلیل داده ها با شاخص های آمار توصیفی
۷۵	تجزیه و تحلیل داده ها با شاخص های آمار استنباطی
۸۸	مقدمه
۸۸	خلاصه ی یافته های پژوهش و بحث در مورد آن
۹۲	بحث و نتیجه گیری
۹۵	محدودیت های پژوهش:
۹۵	پیشنهادات
۹۷	فهرست منابع و مأخذ
۱۰۴	پیوست

## فهرست جداول

- جدول (۱-۲). تاریخچه فناوری اطلاعات و ارتباطات (همان منبع، ۱۹۹۶)..... ۱۷
- جدول (۲-۲). توانایی های فناوری اطلاعات و ارتباطات (مومنی، ۱۳۸۰)..... ۲۳
- جدول (۳-۲). طراحی زیر بنا سازی بزرگراه های اطلاعات و ارتباطات (همان منبع، ۱۳۸۰، ص ۸۵۴)..... ۳۱
- جدول (۴-۲). مبانی مفهوم شناسی یادگیری سازمانی (دبورال دمرز، ۲۰۰۹)..... ۳۵
- جدول (۵-۲). مدل های یادگیری سازمانی و مؤلفان (دبورال دمرز، ۲۰۰۹)..... ۴۰
- جدول (۶-۲). مشخصات مدل های یادگیری سازمانی (همان منبع، ۲۰۰۹)..... ۴۰
- جدول (۷-۲). تفاوت سازمان های سنتی و سازمان های یادگیرنده (سبحانی نژاد و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۴۰)..... ۴۸
- جدول (۱-۴). توزیع فراوانی و درصد فراوانی جنسیت نمونه های تحقیق..... ۶۹
- جدول (۲-۴). توزیع فراوانی و درصد فراوانی سن نمونه های تحقیق..... ۷۰
- جدول (۳-۴). توزیع فراوانی و درصد فراوانی آزمودنی های شرکت آب و برق..... ۷۱
- جدول (۴-۴). توزیع فراوانی و درصد فراوانی گروه آموزشی نمونه های تحقیق..... ۷۲
- جدول (۵-۴). توزیع فراوانی و درصد فراوانی سابقه کار نمونه های تحقیق..... ۷۳
- جدول (۶-۴). توزیع فراوانی و درصد فراوانی شغل نمونه های تحقیق..... ۷۴
- جدول (۷-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و چشم انداز مشترک کارکنان..... ۷۵
- جدول (۸-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگ سازمانی کارکنان..... ۷۶
- جدول (۹-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و کار و یادگیری تیمی کارکنان..... ۷۶
- جدول (۱۰-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و اشتراک دانش کارکنان..... ۷۷
- جدول (۱۱-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و تفکر سیستمی کارکنان..... ۷۷
- جدول (۱۲-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و رهبری مشارکتی کارکنان..... ۷۸
- جدول (۱۳-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه ی شایستگی های کارکنان..... ۷۸
- جدول (۱۴-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و چشم انداز مشترک مدیران..... ۷۹
- جدول (۱۵-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات فرهنگ سازمانی مدیران..... ۷۹
- جدول (۱۶-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و کار و یادگیری تیمی مدیران..... ۸۰
- جدول (۱۷-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات اشتراک دانش مدیران..... ۸۰
- جدول (۱۸-۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات تفکر سیستمی مدیران..... ۸۱



- جدول (۴-۱۹). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات رهبری مشارکتی مدیران ..... ۸۱
- جدول (۴-۲۰) نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات توسعه‌ی شایستگی‌های مدیران ..... ۸۱
- جدول (۴-۲۱). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و چشم‌انداز مشترک کارکنان و مدیران ..... ۸۲
- جدول (۴-۲۲) نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات فرهنگ سازمانی کارکنان و مدیران ..... ۸۳
- جدول (۴-۲۳). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و کار و یادگیری تیمی کارکنان و مدیران ..... ۸۳
- جدول (۴-۲۴). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و اشتراک دانش کارکنان و مدیران ..... ۸۴
- جدول (۴-۲۵). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات تفکر سیستمی کارکنان و مدیران ..... ۸۴
- جدول (۴-۲۶). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات رهبری مشارکتی کارکنان و مدیران ..... ۸۵
- جدول (۴-۲۷). نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و ارتباطات توسعه‌ی شایستگی‌های کارکنان و مدیران ..... ۸۵

## فهرست اشکال و نمودار

- شکل (۱-۲). یکپارچه سازی اشاعه نوآوری و مدیریت تغییر (همان منبع، ۲۰۰۵، ص ۲۳)..... ۲۵
- نمودار (۲-۲). رسالت و مأموریت مدیریت منابع اطلاعات و ارتباطات (همان منبع، ۱۳۸۰، ص ۵۹۵)..... ۳۰
- نمودار (۳-۲). رابطه تاثیر گذاری سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (همان منبع، ۱۳۸۰، ص ۷۸۶)..... ۳۲
- نمودار (۴-۲). منابع مؤثر بر استفاده اثربخش از فناوری اطلاعات و ارتباطات (همان منبع، ۲۰۰۲)..... ۳۴
- نمودار (۵-۲). فرایند یادگیری سازمانی (رهنورد، ۱۳۷۸)..... ۳۷
- نمودار (۶-۲). چارچوب مفهومی پژوهش (همان منبع، ۲۰۰۴)..... ۵۲
- شکل (۷-۲). رابطه بین دو جریان پژوهش (همان منبع، ۲۰۰۰)..... ۵۳
- نمودار (۷-۲). ساختار سازمانی شرکت برق لرستان..... ۵۵
- نمودار (۸-۲). ساختار سازمانی شرکت آب لرستان..... ۵۸
- نمودار ۱-۴. توزیع درصدی جنسیت نمونه های تحقیق..... ۷۰
- نمودار ۲-۴. توزیع درصدی سن نمونه های تحقیق..... ۷۱
- نمودار (۳-۴). توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه های شرکت آب و برق..... ۷۲
- نمودار (۴-۴). توزیع درصدی گروه آموزشی نمونه های تحقیق..... ۷۳
- نمودار (۵-۴). توزیع درصدی سابقه کار نمونه های تحقیق..... ۷۴
- نمودار (۶-۴). توزیع درصدی شغل نمونه های تحقیق..... ۷۵

# فصل اول

## کلیات پژوهش

## مقدمه:

یادگیری الکترونیکی یکی از پدیده های دنیای مدرن است که در عصر اطلاعات و در جامعه ی مبتنی بر دانش پا به عرصه ی وجود گذاشته است و در تاریخچه ی کوتاه مدت خود از سرعت گسترش قابل ملاحظه ای برخوردار بوده است، یادگیری الکترونیکی زائیده ی چرخه ی تحولات سریع و رو به گسترش تکنولوژی های نوین به مفهوم واقعی آن است. چرا که تکنولوژی قبل از ظهور بعد سخت افزاری، نمود نرم افزاری دارد. ( زارعی زوارکی و دیگران، ۱۳۸۴، ص ۱)

در قرن بیست و یکم نقش و تأثیر فناوری در مدیریت و اداره ی سازمان ها غیرقابل انکار است؛ زیرا مدیران هزاره ی سوم با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می توانند به سرعت واکنش نشان دهند، تعلیم بگیرند و سازمان را هدایت کنند. امروزه دیگر زمان این باور که « فکر کردن» فقط کار مدیران و « کار کردن» فقط کار کارگران می باشد، گذشته است.

پیشرفت یک مجموعه یا سازمان در گرو مشارکت کلیه ی کارکنان از نظر فکری و جسمی می باشد. لذا مسئله ی عمده برای موفقیت در این راه همگامی با تکامل سریع « فن آوری» است که در پی مدیریت بهنگام می آید. ( فیگنباوم، ۲۰۰۲، ص ۴۵)

رشد و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات ( ICT) در جامعه ی امروز به حدی سرعت گرفته است که میزان توجه به آن را به عنوان مهم ترین شاخص توسعه در نظر گرفته اند و معتقدند که عصر حاضر، دنیای متفاوتی خواهد بود که راهبری آنرا فناوری اطلاعات بر عهده خواهد داشت. ویژگی مهمی که پدیده ی فناوری اطلاعات و ارتباطات از آن برخوردار است این است که باعث می شود ارتباط انسان با انسان و هم چنین با محیط تسهیل یافته و ارتقاء یابد.

فناوری اطلاعات بدلیل تحول پذیری و قدرت تأثیر فراوانی که در رشد آموزشی، فرهنگی، اقتصادی، امنیت ملی، جهانی شدن و تعدیل مشکلات اطلاع رسانی سنتی دارد، یکی از پویاترین و بحث انگیزترین رشته های علم و فناوری محسوب می شود. (نیاز آذری، ۱۳۸۱، ص ۳۲۹)

در زمانی نه چندان دور، سازمان ها در محیطی پایدار و با ثبات به سر می بردند. به تدریج تغییرات مربوط به علم فناوری، اقتصاد، فرهنگ و سیاست به سرعت سازمان ها را تحت تأثیر قرار داد.

اما امروزه مدیران و رهبران سازمان ها دریافته اند که به یادگیری، به عنوان پدیده ای ارزشمند بنگرند و برای موفقیت در ایجاد آینده ای بهتر، سازمانی را پژوهش دهند که به خوبی و به طور اثربخش و پایدار در پی فراگیری باشد و برای حفظ بقای خود با دگرگونی ها هماهنگ گردد. (مایکل مارکوارت، دیویس، ۲۰۰۲)

با توجه به اهمیت کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات (ICT) و هم چنین با توجه به حساسیت یادگیری سازمانی در سازمان های گوناگون و هم چنین با توجه به نقش کلیدی مدیران و کارکنان شرکت آب و برق، بکارگیری دانش ها جدید مدیریت و کارکنان در شرکت آب و برق باعث افزایش کارآیی و اثربخشی این سازمان و ترغیب مدیران و کارکنان به تلاشی بیشتر و ارتقای کیفیت کار و عملکرد آنان می شود. امید است یافته های حاصل از این پژوهش بتواند مدیران و کارکنان شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد را در دستیابی به موفقیت بیشتر یاری دهد.

## بیان مسئله:

امروزه ما در دوره ای زندگی می کنیم که تغییر در آن شتاب زیادی دارد و این تغییر در اطراف و پیرامون ما جریان دارد، رویدادهای سیاسی تغییرات بنیادی را در جامعه پدید می آورد. تغییرات در تکنولوژی، رفتارهای جدید فرهنگی را پدید می آورند.

انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات دیدگاه ما را از دنیا به صورتی گسترده تغییر داده و دیدگاهی جدید را در دهکده ی جهانی اطلاعات به همراه آورده است؛ جامعه ای جدید به وجود آورده که شامل همه ی فرهنگ ها، ملیت ها، نژادها و دیگر خصوصیات بشری می شود این جامعه به سمت آگاهی جهانی در حرکت است. در حال حاضر فناوری اطلاعات و ارتباطات حقی همگانی و ابزار مورد نیاز همه ی افراد بشر است.<sup>۱</sup>

هدف پژوهشگر نشان دادن رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد می باشد. افزایش منابع اطلاعاتی (روزنامه، رسانه های همگانی، اینترنت، سی دی و مواد چند رسانه ای دیگر) و رشد سریع دانش بخصوص در زمینه ی علوم و فناوری نه تنها نیازمند به روز کردن سازمان ها و برنامه است؛ بلکه بازبینی مجدد طراحی برنامه های آموزشی به شکل نوین آشکار است.

امروزه بسیاری از فعالیت های سازمانی با استفاده از فناوری اطلاعاتی صورت می گیرد این امر موجب سرعت انجام فعالیت ها و بالا رفتن دقت و صحت اطمینان در آنها می شود. در سازمان های امروزی مدیران نمی توانند همگام با تغییرات و تحولات روز پیش روند، شبکه های کامپیوتری در حال دگرگون کردن مدل های کسب و کار و ایجاد قالب های فکری جدیدی هستند، شیوه های سنتی کارآیی و اثربخشی خود را از دست داده اند و اصرار بر روش های گذشته، شکست را بدنبال خواهد داشت.

آینده از آن سازمان هایی خواهد بود که خود را با واقعیت های جدید و الزامات آن هماهنگ می سازند بنابراین ضرورت ایجاد می کند که مدیران با استفاده از فناوری در حل بهتر مسائل و مهارت های سطح بالای تفکر، تمییز و تحلیل اطلاعات، مدیریت زمان و اولویت بندی مهارت ها در فضای اطلاعاتی و جامعه ی جهانی مبتنی بر اطلاعات توسعه یابند و این امر منوط به این است که عوامل انسانی به نحو مؤثر و اصولی از فناوری استفاده کنند. سازمان هایی موفق تر هستند که زودتر، سریعتر و بهتر از رقبا یاد بگیرند. درست به همین دلیل است که مفهوم سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی در سال های اخیر مطرح شده و رشد فزاینده ای داشته است.

سازمان ها به جای رفتارها و حرکت های سنتی خود که در بهترین شکل آن دربرگیرنده ی آموزش نیز می بود، تبدیل به سازمانی شوند که همواره یاد می گیرند، تعیین کوشش خود را در جهت یادگیری بعنوان یک امتیاز رقابتی بکار می برند. (باب گانز، ۱۳۷۸). هنوز هم یکی از چالش های فراوری سازمان ها چگونگی بهره مندی بهتر از دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات در افزایش یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران سازمان هاست که باعث افزایش بهره وری، اثربخشی و کارآمدی سازمان ها می شود. فناوری اطلاعات و ارتباطات زمانی حلال مشکلات خواهد بود که در خدمت توسعه و پردازش انسان ها قرار گرفته و قابلیت های انسانی را با هم تلفیق و به توسعه و بهره وری منجر گردد.

بنابراین پژوهش حاضر در پی این سؤال است که آیا بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد رابطه وجود دارد؟

## اهمیت و ضرورت تحقیق

نقش فناوری در زندگی بشر امروزه بسیار مشهود و انکارناپذیر است. چنانچه اگر با دقت بنگریم، می بینیم که بسیاری از امور روزمره ی انسان ها در گیر و مرتبط با ابزارها و امکانات جدید اطلاعاتی است. شبکه های اطلاعاتی نقش مهمی در ساختار بندی سازمان ها ایفا می کنند، چرا که زمینه ارتباطات، هماهنگی و کنترل بیشتر

را ایجاد می کنند. در آینده مدیران با استفاده از سیستم های اطلاعاتی قادر خواهند بود که بطور اثربخش فعالیت ها را هماهنگ و کنترل کنند نیاز به دواثرستادی و تعداد زیادی از مدیران میانی را کاهش می دهند مضافاً این محدودیت های فیزیکی و مکانی نقشی در تعیین ترتیبات ساختاری نخواهد داشت. (الوانی، ۱۳۸۸، ص ۶۹)

استفاده از (ICT) فناوری اطلاعات و ارتباطات به سازمان های مدرن کمک می کند که سریعتر پاسخگو باشند، مؤثرتر باشند، هماهنگ تر و خلاق تر باشند و حلقه های متنوع تری بین انسان و منابع دانش در یادگیری سازمانی جدید و مدیریت دانش بوجود آورند. (الکس بنت و شین تامبلین، ۲۰۰۶)

مادر دنیایی زندگی می کنیم که در آن فناوری و جهانی شدن در هر بخش زندگی ما تاثیر میگذارد. امروزه یادگیری جاده ی حیاتی شناخت و انطباق با سرعت فزاینده ی تغییر است. سازمان ها همانند افراد باید سریع تر و بهتر خود را با محیط متغیر و آشوبناک انطباق دهند در غیر این صورت دچار شکست می شوند.

کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان ها، امری حیاتی و غیر قابل اجتناب می باشد از طرف دیگر مدیران و کارکنان از منابع مهم سازمان به شمار می آیند و نماینده ی یادگیری سازمانی اند و باید خود را با تغییرات جدید هماهنگ سازند. لذا مدیران و کارکنان امروزه بدون وجود فناوری اطلاعات و ارتباطات قادر به انجام کارهای خود نخواهند بود.

**از این رو اهمیت بررسی رابطه ی فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی عبارت است از:**

- بسیاری از سازمان های به دلایل رقابتی خود را ناگزیر به سرمایه گذاری روی ICT می بینند.
- در سازمان روی سیستم های اطلاعاتی / فناوری اطلاعات سرمایه گذاری سنگین شده است.
- سرمایه گذاری ICT به مد تبدیل شده است.



- سازمان هایی ناگزیر دپارتمان ICT را به معاونت های مالی- اداری سپرده اند، با این برداشت که ICT یعنی هزینه.

- یادگیری سازمانی فرایندی است برای تبدیل کردن یک سازمان به سازمان یادگیرنده.

- امروزه تغییر و تحول به عنوان اصل جدایی ناپذیر زندگی سازمانی در آمده است.

- یادگیری اساس توسعه ی حرفه ای و رشد مستمر سرمایه ی انسانی است.

این مسائل باعث شد که این پژوهش با توجه به ضرورت و اهمیت ICT و یادگیری سازمانی در سازمانها، این موضوع در شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد مورد بررسی قرار گیرد.

### اهداف تحقیق

**هدف کلی:** بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

### اهداف جزئی تحقیق:

(۱) بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و چشم انداز مشترک کارکنان و

مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

(۲) بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگ سازمانی کارکنان و مدیران

شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

(۳) بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و کار و یادگیری تیمی کارکنان و

مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

(۴) بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و اشتراک دانش کارکنان و مدیران

شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

۵) بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و تفکر سیستمی کارکنان و مدیران

شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

۶) بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و رهبری مشارکتی کارکنان و مدیران

شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

۷) بررسی رابطه ی بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه ی شایستگی های کارکنان و

مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد

### سؤال های تحقیق:

۱. آیا بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و چشم انداز مشترک کارکنان و مدیران شرکت

آب و برق شهرستان خرم آباد رابطه وجود دارد؟

۲. آیا بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگ سازمانی کارکنان و مدیران شرکت آب

و برق شهرستان خرم آباد رابطه وجود دارد؟

۳. آیا بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و کار و یادگیری تیمی کارکنان و مدیران شرکت

آب و برق شهرستان خرم آباد رابطه وجود دارد؟

۴. آیا بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و اشتراک دانش کارکنان و مدیران شرکت آب و

برق شهرستان خرم آباد رابطه وجود دارد؟

۵. آیا بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و تفکر سیستمی کارکنان و مدیران شرکت آب و

برق شهرستان خرم آباد رابطه وجود دارد؟

۶. آیا بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و رهبری مشارکتی کارکنان و مدیران شرکت آب

و برق شهرستان خرم آباد رابطه وجود دارد؟

۷. آیا بین بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه‌ی شایستگی‌های کارکنان و مدیران

شرکت آب و برق شهرستان خرم‌آباد رابطه وجود دارد؟

### متغیرهای تحقیق:

در این تحقیق می‌توان فناوری اطلاعات و ارتباطات را متغیر مستقل و یادگیری سازمانی را متغیر وابسته در نظر گرفت. بطوریکه موفقیت در یادگیری سازمانی را می‌توان وابسته به استفاده‌ی مناسب از فناوری اطلاعات و ارتباطات دانست ولی این موضوع ثابت و همیشگی نیست بلکه یکی از ابعاد تأثیرات فناوری اطلاعات و ارتباطات یادگیری سازمانی است بطوریکه شاید بتوان گفت کاربرد مؤثر فناوری اطلاعات و ارتباطات یادگیری سازمانی را بدنبال خواهد داشت.

### تعریف مفاهیم تحقیق:

#### تعاریف مفهومی

فناوری اطلاعات: از نظر یونسکو فناوری اطلاعات عبارت است از روش‌های علمی، فنی، مهندسی و تکنیک‌های مدیریت، پردازش و کاربرد اطلاعات در زمینه‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی (زارعی زوارکی، ۱۳۸۰، ص ۵)

فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT): به مجموعه امکانات سخت‌افزاری، نرم‌افزاری، شبکه‌ای و ارتباطی به منظور دستیابی مطلوب به اطلاعات گفته می‌شود. فناوری اطلاعات و ارتباطات اغلب در یک مفهوم و جایگاه خاص مورد بررسی کاربردی دقیق‌تر قرار می‌گیرد. نظیر: فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش، بهداشت،

کتابخانه‌ها و غیره. ([WWW.ICDLCanada.Com](http://WWW.ICDLCanada.Com))

یادگیری: یعنی ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در رفتار بالقوه یادگیرنده مشروط بر آنکه این تغییر بر اثر تجربه رخ دهد. (سیف، ۱۳۸۱، ص ۳۳۳)

یادگیری سازمانی: از طریق دیدگاه مشترک داشتن و آگاهی، مدل های ذهنی، ساختن دانش و تجربه که در حافظه می باشد حاصل می شود. (ری استاتا، ۱۹۸۹)

**چشم انداز مشترک:** (فرمان گروهی) توجه به اهداف مشترک را بر می انگیزاند. مردم یاد می گیرند که با تدوین تصویر مشترک در مورد آینده ی مورد انتظارشان و اصول و راههای عملی رسیدن به آن آینده، در گروه یا سازمان خود نوعی تعهد و التزام ایجاد کنند و پای بند به ارزش ها و هنجارهای آن باشند (سبحانی نژاد و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۳۰).

**فرهنگ سازمانی:** به ارزش ها، باور ها اقدامات، شعایر و آداب و رسوم سازمان اشاره دارد که به شکل گیری رفتار و

ادراکات رایج کمک می کند (مارکوارت، ۲۰۰۲، ص ۳۹).

**کار و یادگیری تیمی:** به این معناست که تیم ها قادر باشند به عنوان یک هویت واحد فکر کرده، چیزی را خلق نموده و بیاموزند (سبحانی نژاد و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۶۸).

**اشتراک گذاشتن دانش:** انتقال و توزیع دانش، انتقال سازمانی و فناورانه ی داده ها، اطلاعات و دانش را در بر می گیرد. ظرفیت سازمان برای جا به جایی دانش، بیانگر قابلیت انتقال و به اشتراک گذاشتن قدرت است که لازمه ی موفقیت شرکت می باشد؛ دانش باید به دقت و به سرعت در سراسر سازمان یا حوزه های شرکت شود (ادل و گریسون، ۱۹۹۹، به نقل از مارکوارت).