فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت

شماره ۱۹،
دوره اول،
سال سوم،
پاییز ۱۳۹۹،
صص ۲۴-۴۴

# تاثیر بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد تیمی کارکنان با توجه به نقش میانجی خرد جمعی

ریحانه حاجی هادی ریسه[۱] بهزاد شوقی[۲]

## چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین تاثیر بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد تیمی کارکنان با توجه به نقش میانجی خرد جمعی بود. روش پژوهش بر حسب هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی- همبستگی و همین‌طور از نظر نوع داده کمی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت مخابرات تهران بودند که با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای، ۳۲۷ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌ها، از چهار پرسشنامه برگرفته از چندین پژوهش، استفاده شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، توصیف داده‌ها از طریق میانگین، انحراف معیار، درصد فراوانی و جدول از طریق نرم افزار SPSS و استنباط آماری داده‌ها از طریق مدل سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم افزار Smart PLS 2 در دو بخش مدل اندازه گیری و بخش ساختاری انجام پذیرفت. یافته‌ها نشان دادند که بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد تیمی کارکنان با توجه به نقش میانجی خرد جمعی تاثیردارند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بهره گیری از فناوری اطلاعات در تمام سازوکارهای سازمانی موثر است. همچنین، خرد جمعی بر عملکرد تیمی کارکنان تاثیر دارد.

**واژه‌های کلیدی**: بازخورد مدیران، حاکمیت فناوری اطلاعات، عملکرد تیمی کارکنان، خرد جمعی

[۱] - دانشجو دکتری، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران
Reyhaneh.hajihadi69@gmail.com

[۲] - فارغ التحصیل دکتری، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
b.shoghi@srbiau.ac.ir

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

**مقدمه**

امروزه با رقابت‌های شدید در جهان، تمام سازمان‌ها سعی می‌کنند تا برای اینکه از دور رقابت‌ها خارج نشوند، تمام نیرو و توان خود را به کار بندند و در این مسیر از متغیرهای مختلفی کمک می‌گیرند. یکی از عواملی که در موفقیت سازمان‌های امروزی تاثیرگذار است، عملکرد تیمی است. سازمان‌ها روز به روز تیم محورتر می‌شوند و از تیم به عنوان واحد اصلی بهره می‌گیرند، از این رو پژوهش‌های زیادی در این زمینه انجام پذیرفته است (پیتریس و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۱۴).

تیم‌های اثربخش، در واقع عامل حیاتی برای بسیاری از سازمان‌های موفق (به ویژه سازمان‌های پویا و فعال در محیطی رقابتی امروز) هستند(خلیلی و همکاران، ۱۳۹۴). علاوه بر این، بسیاری از کارکنان در سازمان‌های امروزی در بستر تیمی، وظایف شناختی و فکری خود را انجام می‌دهند و یادگیری تیم محور به چالشی بزرگ برای محققان امور سازمانی و مدیران سازمان‌ها بدل شده‌است (شیپرز و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۵۹۵).

پژوهش‌های انجام شده در زمینه عملکرد تیمی بر این نکته اتفاق نظر دارند که کار تیمی باعث می‌شود که افراد نسبت به عملکردشان واکنش نشان داده، از اشتباهات گذشته خود بیاموزند و همچنین، عملکرد آینده خود را اصلاح کنند(قنبری و همکاران، ۱۳۹۵). در عصر حاضر، این هنر مدیریت منابع انسانی است که با بهره‌گیری از فرآیندهای مختلف خود، نظیر ارزیابی عملکرد، در جهت افزایش اثربخشی تیم‌ها گام بردارد. در راستای گسترش سازمان‌های تیم محور و استفاده روزافزون سازمان‌ها از ساختارهای تیمی طبیعی به نظر می‌رسد که نحوه ارزیابی عملکرد نسبت به شرایط قبل باید تغییر کند. چرا که ماهیت و طبیعت کار در حال تغییر است(نیک پیمان و هنرمند، ۱۳۹۵). بسیاری از وظایفی که در گذشته به وسیله افراد انجام می‌شد، امروزه به وسیله تیم‌ها و گروه‌های کاری به انجام می‌رسد. از طرفی اگر در ارزیابی عملکرد تنها بر ارزیابی افراد تمرکز داشته باشیم ممکن است منجر به ایجاد رقابت بین افراد شده در نتیجه افراد به جای پیگیری اهداف سازمان در قالب نتایج ارزیابی عملکرد به رقابت با یکدیگر بپردازند، لذا لزوم ارزیابی عملکرد تیمی در کنار ارزیابی عملکرد فردی احساس می‌شود (ونکلیف و همکاران، ۲۰۱۹: ۹).

اولین و مهمترین معیار موفقیت تیم، بهره‌وری است. برای بهره‌وری، تیم باید یک هدف روشن داشته باشد و باید با توجه به اطلاعات جدیدی که به دست می‌آورد، خود را با تغییر هدف‌ها و اولویت‌های سازمان، سازگار کند. دومین معیار عملکرد تیم، رضایت و رفاه تیم است و اعضا باید از کار کردن با تیم لذت ببرند(قربان زاده، ۱۳۹۲). سومین معیار کلی موفقیت کار تیمی، رشد فردی است. به بیان ساده، تیم‌ها باید فرصت‌های رشد و بهبود را برای نیازهای فردی اعضا فراهم سازند و نیازهای اعضا به وسیله تجربه کار تیمی، بیشتر ارضا شود. چهارمین معیار، عواید سازمانی است. بدین معنا که اهداف تیم‌ها باید با اهداف سازمان سازگار باشد و سازمان را در تحقق هدف‌هایش یاری کند (پاری و تامسون، ۲۰۰۲).

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

خلیلی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهش خود، مولفه‌های عملکرد تیمی را شامل، برآورده‌سازی نیازها، فرایند تیم و نتایج تیم معرفی کرده‌اند.

به نظر می‌رسد، یکی از عواملی که می‌تواند عملکرد تیمی را در سازمان بهبود بخشد، میزان بازخورد مدیران به نحوه عملکرد کارکنان است(لاندن[1] ۲۰۰۳). بازخورد یکی از حیاتی ترین نیازهای انسان در زندگی است. ما روزانه در برابر میلیونها محرک حسی قرار می گیریم که با توجه به آنها در رفتارها، افکار و اعمال خود تغییراتی را ایجاد می کنیم. بازخوردها در محیط کار نیز می توانند اعمال و رفتار ما را تحت تاثیر قرار دهند و عملکرد ما را بهبود و یا تضعیف کنند. بر همین اساس یکی از حیاتی ترین مهارتهای مدیر، مهارت بازخورد دادن است. مدیران می توانند با توجه به بازخورد مدیریتی، عملکرد کارکنان خود را به سرعت بهبود دهند. بازخورد مدیریتی، فرصتی جهت توسعه و رشد شغلی کارکنان و بالا بردن سطح انگیزه آنان باشد.

بازخورد در مدیریت یکی از مهارت های کلیدی است ، که مدیرانی که می خواهند به عنوان یک کوچ ، رهبری سازمان را به سمت توسعه پیش ببرند . مهارت بازخورد دادن می تواند برای مدیران و سرنوشت سازمان واقعا کلیدی و مهم باشد(گابا و همکاران[2] ۲۰۲۰) . در پژوهشهای بین المللی اکثر افراد در سازمانهای ناموفق معتقدند که در سازمان آنها بازخورد کافی در سازمانشان وجود ندارد، بازخورد بیش از حد وجود دارد (مدیریت ذره بینی یا مدیریت خرد حاکم است.)، بیشتر بازخوردها منفی است و بازخورد مثبت به اندازه کافی وجود ندارد، بازخورد گمراه کننده است، .بازخورد مبهم است، بازخورد با عجله است و بازخورد با تاخیر است. علی رغم تأثیرات مثبت و اساسی بازخورد مدیریتی ، یکی از اشتباهاتی که مدیران اغلب مرتکب می شوند ندادن بازخورد به کارمندان شان است. بسیاری از مشکلات انگیزشی و ضعف عملکرد کارمندان ناشی از ندادن بازخورد صحیح از سوی مدیرشان است. در اغلب موارد هم بازخورد مدیریتی به صورتی غیر حرفه ای و نامناسب ارائه می شوند که جنبه احساسی و واکنشی دارند و کمتر تمرکز بر مسائل مربوط به کسب و کار است. ارائه بازخورد احساسات زیادی را هم از جانب ارائه دهنده و هم از جانب دریافت کننده تحریک می کند.

و نتیجه ی این موضوع باعث تغییری جدی در عملکرد و خروجی سازمان می شود و سازمان د رنهایت شاهد بروز کرختی و عدم عملکرد مثبت و عدم انگیزه کافی برای ادامه کار در بین کارکنان می شود(سانگ و همکاران[3] ۲۰۲۰: ۳۷۰).

[1] London
[2] Gaba, et al
[3] Song, et al

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

استاهیکا و دهیکل[1](۲۰۲۰) در پژهش خود عنوان می کنند که مدیران با ارائه بازخورد مناسب به کارکنان، در واقع حمایت خد را نشان می دهند و باعث ارتقای عملکرد تیمی در بین کارکنان می شوند.

عامل بعدی که بر اساس پژوهشهای مختلف، بر ارتقای عملکرد تیمی تاثیر می گذارد، عامل حاکمیت فناوری اطلاعات است که به چابکی کارکنان و سازمان کمک می نماید. باید در نظر داشت که با رشد روز افزون فناوری اطلاعات و ارتباطات و پیچیده تر شدن محیط فعالیت سازمانها، سالیانه بخش عمده ای از منابع سازمانها صرف سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات می شود(شاهی و همکاران، ۱۳۹۴). مدیران سازمان ها معمولا نگرانند که مزایای حاصل از سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات تا اندازه مورد انتظار آنها بالا نباشد. بنابراین توجه به حاکمیت فناوری اطلاعات به عنوان سازوکاری که می تواند منافع سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات را حد اکثر سازد و در مقابل ریسکهای ناشی از به کارگیری آن را کاهش دهد، ضروری است(طباطبایی و چهارسوق، ۱۳۹۴) . حاکمیت فناوری اطلاعات ابزارها و چارچوبهایی ارائه می کند که پشتیبانی از اهداف یک سازمان را تضمین می کند و همچنین کارایی سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات را بهبود می بخشد. پژوهشها نشان دادند که سازمانها با حاکمیت فناوری اطلاعات غیرمؤثر و ناکارآمد، به علت کیفیت نامناسب اطلاعات، هزینه های عملیاتی بسیار زیاد و شکست پروژه های فناوری اطلاعات موقعیت رقابتی خود را از دست داده اند(خدیور و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۱۹).

چگ و همکاران[2](۲۰۲۰) در پژوهش خود نشان دادند که فناوری اطلاعات بر عملکرد مشارکتی کارکنان در سازمان موثر است. زرین (۱۳۹۶)، در پژوهش خود به بررسی تاثیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانهای پروژه محور پرداخته و به این نتیجه رسیده است که حاکمیت فناوری اطلاعات تاثیر معناداری بر

عملکرد تیمی کارکنان این سازمانها دارد. ماله و همکاران[3](۲۰۱۹)، نیز در پژوهشی به بررسی حاکمیت فناوری اطلاعات استراتژیک و عملکرد پرداختند و نشان دادند که حاکمیت فناوری اطلاعات استراتژیک بر ترسیم چارچوب عملکرد مشارکتی در سازمان‌های بزرگ موثر است.

بیشترین استفاده از فناوری اطلاعات را به وضوح می توان در سازمان‌های فناور محور مانند سازمان مخابرات مشاهده نمود. با این وجود، همچنان حاکمیت فناوری اطلاعات به معنای فناور محوری در تمام سطوح سازمان در این سازمان نیز وجود ندارد. این سازمان براساس مصوبه سازمان مدیریت و برنامه ریزی، این سازمان دارای شرح وظایفی است که حاکمیت فناوری اطلاعات را ضروری می سازد و شامل، تهیه وتدوین طرحهای جامع درزمینه شبکه ارتباطات براساس

[1] Stahlke & Dahlke
[2] Chege et al
[3] Maleh, et al

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

الزامات ،نیازها، استانداردهاوضوابط، بازاریابی ،تاسیس، توسعه ، بهسازی، اجرا، نگهداری وبهره برداری و همچنین نظارت ومدیریت،برنامه ریزی، پیاده سازی آموزشهای تخصصی خاص بمنظور توسعه مهارت های لازم، مبادرت به انجام هرگونه فعالیت که باهدف سازمان مرتبط باشد، ایجاد امکانات وبسترهای موردنیاز جهت اعمال سیاستهای نظارت برشبکه تلفن را انجام می دهد و بر اساس نیاز مخاطبان از سازوکارهای مختلفی برای رفع نیازها استفاده می نماید.

در این سازمان، با وجودیکه مبنای کار ، فناوری اطلاعات است، حاکمیت فناوری اطلاعات به درستی مدیریت و اجرا نمی شوند و این عدم مدیریت مناسب را می توان در خدماتی که این سازمان به مشترکان خود ارائه می دهد به وضوح مشاهده کرد. از طرف دیگر، عدم حمایت مدیران ارشد این سازمان، از سازو کارهای حمایتی برای بهبود عملکرد سازمانی، فقدان توجه به رسالت سازمان، عدم توجه به صلاحیتهای حرفه ای کارکنان و مدیران و همچنین، فقدان ارتباطات قوی بین اعضای سازمان (مدیران و کارکنان) باعث شده تا عملکرد سازمانی این سازمان تضعیف گردد. اما جدا از بازخورد مدیریتی و فناوری اطلاعات که از عوامل مهم در عملکرد مناسب تیمی تلقی می شوند. توجه به خرد جمعی در سازمان نیز می توان عامل تاثیرگذاری در جهت بهبود عملکرد تیمی و ارتقای مشارکت‌پذیری کارکنان باشد(سالاس و همکاران[1] ۲۰۰۹). کریستاکیس و بوش[2](۲۰۰۶) نیز این مطلب را تایید کرده اند. خرد جمعی از لحاظ لغوی از دو کلمه‌ی «خرد» و «جمع» تشکیل شده که «خرد» صفت و به معنای عقل، ادراک، دریافت، فهم بوده (فرهنگ معین، ۱۳۷۱، ج۱، ص۱۴۰۸). و جمع به معنای گردآوردن، فراهم کردن، چیزهای پراکنده را گردآوردن، و نیز به معنی جماعت، گروه و گروه مردم است (فرهنگ عمید، ۱۳۸۱، ج۱، ص۸۲۷). خرد جمعی معادل افکار عمومی شامل نگرش‌ها، ارزش‌ها و باورهای عموم مردم است. در دموکراسی فرض بر این است که خرد جمعی به طور مستقیم بر روی تصمیم گیری‌های سیاسی تأثیر می-گذارد(حبیبی، ۱۳۹۱). خرد جمعی، هم نشانه زنده بودن و بیداری جامعه است، هم زنده و بیدار بودن جامعه را تقویت کرده، و آن را استمرار می‌بخشد. از یک سو، هر چه سطح حاکمیت خرد جمعی در جامعه افزایش یابد، کنش اجتماعی، سازمان یافته تر می شود، از سوی دیگر، هر چه کنش اجتماعی سازمان یافته تر و نظام مندتر باشد، سطح بالاتری از حاکمیت خرد جمعی را ایجاد می کند. بنابراین خرد جمعی، یک کنش مثبت، کارساز و پر برکت اجتماعی است که بر زمینه آگاهی و اراده و خواست روئیده و نشان‌گر حیات یک جامعه است(لونسون[3] ۲۰۲۰).

در یک جمله:خرد جمعی یا هوش جمعی برآیند نظرات گروهی از افراد به جای یک فرد متخصص است. پژوهشگران بر این باور هستند که هوش جمعی از آنجا برمی آید که افراد گروه تا چه اندازه با یکدیگر همکاری می‌کنند. برای نمونه،

[1] Salas, et al
[2] Christakis & Bausch
[3] Levenson

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

گروه‌هایی که افراد آن را کسانی با "حساسیت اجتماعی" افزون تر تشکیل می دادند دارای خرد جمعی بالاتری بودند(کاکس و ایرلند[1] ۲۰۰۲).

بر اساس نتایج به دست آمده در پژوهش سورویکی، نتیجه گیری می کند که در شرایط مناسب، گروه ها بطور چشمگیری از باهو ش‌ترین افراد درون خود نیز باهوش تر می‌باشند این خرد جمعی، حاصل میانگین راه حل ها نبوده بلکه حاصل تجمیع آن ها است .اگر از یکصد نفرخواسته شود ۱۰۰ متر را بدوند و سپس میانگین زمان آن ها محاسبه شود، میانگین بدست آمده از سرعت سری عترین فرد حاضر در گروه کمتر خواهد بود .حال می‌توان از یکصد نفر خواست تا مشکلی را حل نمایند، پاسخ میانگین، اغلب حداقل به خوبی پاسخ باهوش ترین فرد گروه خواهد بود .برای خیلی از موارد میانگین، حد وسط می‌باشد ولی در خصوص تصمیم‌گیری، اغلب بهترین و متعالی ترین خواهد بود .به نظر م یرسد که می‌توان گفت انسان به نحوی برنامه ریزی شده است که در حالت جمعی بصورت فزایند های باهوش است سورویکی ( ۲۰۰۴ ) شرایط جمعیت مورد نیاز جمع‌سپاری را این گونه در نظر می‌گیرد :۱) تنوع آرا ۲) عدم وابستگی جمعیت ۳) عدم محوریت ۴) هم‌افزایی به عنوان سازوکاری برای تبدیل قضاوت شخصی به تصمیمات گروهی . علل اصلی توجه محققان به مفهوم جمع سپاری از این امر نشأت می گیرد که افراد در زمان های فراغت یا زمان هایی که قسمتی از کار خود را در نظر نمی گیرند، فرصت بیشتری برای انجام کارهایی که به تولید اقتصادی منجر می‌شود، پیدا می‌کنند(حبیبی، ۱۳۹۱).

آکگون[2](۲۰۲۰) در پژوهش خود مطرح می کند که خرد جمعی نه تنها بر عملکرد تیمی بلکه بر عملکرد نهایی پروژه تاثیر معناداری دارد. اوبرایان و همکاران[3](۲۰۲۰) نیز در پژوهش خود نشان دادند که هوش جمعی در کارهای تیمی افراد موثر است.

از طرف دیگر، برخی پژووهشها رابطه بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات با خرد جمعی را مثبت ارزیابی کرده اند. هوانگ و همکاران[4](۲۰۱۱)، در مطالعه ای، به نقش بازخورد و رفتار مدیران بر ایجاد خرد جمعی اشاره می کند. چو و لیائو[5](۲۰۱۷)، در پژوهشی نشان دادند که حاکمیت فناوری اطلاعات با تاثیری که بر خرد در سازمانها می گذارد، قدرت تفکر اعضای سازمانی را بالا برده و موجب ایجاد تعامل بیشتر و همچنین پاسخگویی به مشتریان می شود. کیم و اورست[6](۱۹۹۴)، سالها پیش درباره ارتباط فناوری اطلاعات پژوهش انجام داده است و این ارتباط را مثبت ارزیابی

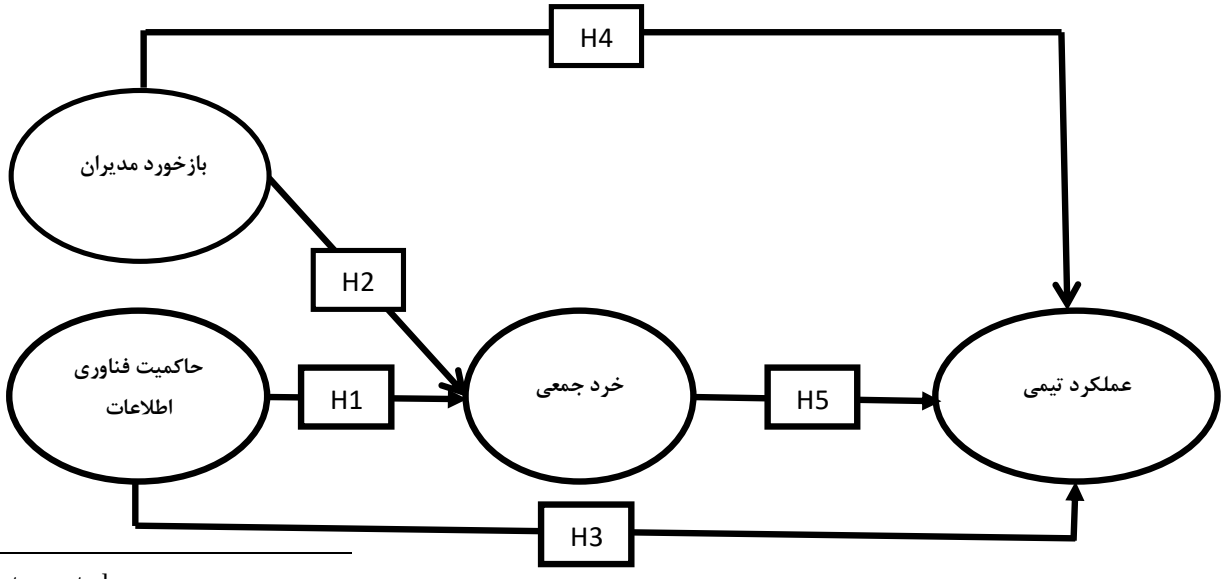
[1] Cox & Ireland
[2] Akgün
[3] O'Bryan, et al
[4] Hwang, et al
[5] Chou & Liao
[6] Kim & Everest

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

کرده است. لیتراس و همکاران(۲۰۱۷) نیز این موضوع را تایید کرده اند و عنوان کرده اند که استفاده از فناروریهای هوشمند بر ارتقای خرد جمعی تاثیر می گذارد.

در مورد سازمان مخابرات تهران، به نظر می رسد که عملکرد تیمی جزء رویکردهای اصلی کاری قلمداد شده است و این سازمان در اساس نامه خود بدان اشاره می کند. اما با توجه به بازخوردی که از مشتریان شرکت مخابرات دریافت می شود، به نظر می رسد که این سازمان برای بهره گیری از عملکرد تیمی با چالشهایی ماجه است. همانطور که قبلا نیز اشاره شد، حاکمیت فناوری اطلاعات به معنای واقعی کلمه دراین سازمان تسلط ندارد و با اینکه این سازمان بر مبنای همین امر بنا شده است اما هر روزه شاهد حجم زیادی از ارباب رجوعانی هستمی که به صورت حضوری به شعبات این سازمان مراجعه می کنند و از خدمات ارائه شده گله مند می باشند. از طرف دیگر، به نظر می رسد که با وجود سیستم انتقادات و پیشنهادات، بازخورد مناسبی از طرف مدیریت به کارکنان داده نمی شود، چراکه اگر بازخورد مناسب داده می شد، عملکرد کارکنان چابک تر و متعالی تر می شد. از طرف دیگر، خرد جمعی د راین سازمان اجرا نمی شود و مانند بسیاری از سازمانهای دلتی در ایران، از سیستم بروکراسی برای اداره سازمان استفاده می شود و کارکنان همان چیزی را انجام می دهند که به ایشان دیکته می شود. با توجه به چالشهای موجود، پژوهش حاضر به بررسی این موضوع پرداخته است و به این سوال اساسی پاسخ می دهد که بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات چه تاثیری بر عملکرد تیمی کارکنان با توجه به نقش میانجی خرد جمعی دارد؟

با توجه به مطالب فوق که برگرفته از ادبیات و پیشینه در این حوزه است و فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اینکه بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد تیمی کارکنان با توجه به نقش میانجی خرد جمعی تاثیر دارد، درنهایت مدل مفهومی پژوهش را می تان بدین شکل ترسیم کرد:




[1] Lytras, et al

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

**شکل(۱). مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)**

## روش پژوهش

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به بررسی تاثیر بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد تیمی کارکنان با توجه به نقش میانجی خرد جمعی پرداخت، روش پژوهش برحسب هدف، کاربردی؛ برحسب زمان اجرای پژوهش، مقطعی؛ برحسب نوع داده، کمی؛ برحسب روش گرداوری داده‌ها و یا ماهیت و روش پژوهش، توصیفی- همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش حاضرشامل کلیه کارکنان شرکت مخابرات تهران به تعداد ۹۰۰ نفر بود. با استفاده از جدل مرگان، تعداد ۲۶۹ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای مرحله‌ای بود. در پژوهش حاضر، ابتدا، شعبات مخابرات شهر تهران به پنج خوشه کلی(واحدهای تهران شمال، جنوب، مرکز، شرق و غرب) تقسیم شدند. سپس با توجه به پراکندگی جغرافیایی هر شعبه به‌عنوان خوشه‌ها در نظر گرفته شد و در نهایت در هر شعبه کارکنان به‌صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه‌ها را به‌صورت تصادفی در دسترس در بین آنها توزیع شد.

برای گردآوری اطلاعات از منابع کتابخانه‌ای و میدانی (پرسش‌نامه) استفاده شد. پرسش‌نامه تحقیق از دو بخش تشکیل شده است. یک بخش شامل مشخصات عمومی آزمودنی‌ها نظیر جنسیت، رشته تحصیلی، سن و سابقه کار و بخش دیگر شامل چهار پرسش‌نامه بود. پرسشنامه بازخورد مدیران که پرسشنامه ۱۵ سوالی استاندارد بازخور عملکرد وین(۲۰۰۱) می باشد و مولفه های بازخورد منفی، بازخورد مثبت، بازخورد منفی کنترلی بازخورد مثبت کنترلی را مورد سنجش قرار می دهد. پرسشنامه حاکمیت فناوری اطلاعات، نیز یک پرسشنامه استاندارد است که توسط کوراک و کاکا بادس (۲۰۱۱)، تدین شده است. این پرسشنامه ۲۰ سالی مولفه های برنامه ریزی و سازماندهی فناوری اطلاعات، اکتساب و پیاده‌سازی فناوری اطلاعات ، تحویل و پشتیبانی فناوری اطلاعات و نظارت و پشتیبانی از فناوری اطلاعات را در بر می گیرد. پرسشنامه عملکرد تیمی هم توسط تیم وست(۲۰۱۱) در قالب ۱۷ سوال تهیه شده است .این پرسشنامه دربرگیرنده ۶ مولفه کیفیت، کارآیی، محیط کار، مسئولیت پذیری، استقلال و نظارت است که عملکرد تیمی را مورد ارزیابی قرار می دهد. در نهایت خرد جمعی که از پرسشنامه محقق ساخته برگرفته از دیدگاههای ژائو و ژو (۲۰۰۱) مشتمل بر سه مولفه دیدگاه نظام، دیدگاه مشتری و دیدگاه سازمان می باشد، استفاده شد. این پرسشنامه ۱۵ سوال دارد. این پرسش‌نامه‌ها به با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (خیلی کم = ۱، کم= ۲، تا حدودی = ۳، زیاد= ۴ و خیلی زیاد= ۵) تنظیم شدند.

روایی: به‌منظور تعیین روایی پرسش‌نامه از روایی ظاهری، محتوایی و سازه استفاده شد. در روایی ظاهری پرسشنامه‌ها قبل از توزیع توسط پژوهش‌گر، چند نفر از اعضای نمونه و برخی خبرگان دانشگاهی و سازمانی (مسئولین مخابرات)

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

به‌دوراز ایرادات ویرایشی، شکلی، املایی و ...تدوین گردید. در روایی محتوایی در قالب یک روش دلفی و با کمک فرم‌های CVR و CVI و به کمک ده نفر از خبرگان شامل اعضای مصاحبه‌شونده، خبرگان دانشگاهی و سازمانی، دانشجویان دکتری متخصص در این حوزه، چند نفر از آزمودنی‌ها و.. محتوای پرسش‌نامه از نظر سؤال‌های اضافی و یا اصلاح سؤال‌ها مورد بررسی قرار گرفت. فرم CVI نشان داد که همه سؤال‌های متغیرهای پژوهش ازنقطه نظر ساده بودن، واضح بودن و مربوط بودن از وضعیت مناسبی برخوردارند (میزان این ضریب برای هر یک از سؤال‌ها بالاتر از۰.۷۹ بود)؛ هم‌چنین با توجه به اینکه مقدار CVR برای همه سؤال‌ها بالای ۰.۶۲ به دست آمد هیچ سؤالی نیاز به حذف شدن نداشت. در مورد روایی سازه نیز از دو نوع روایی همگرا و واگرا با کمک نرم‌افزار Lisrel استفاده شد. در بررسی روایی همگرا یافته‌ها نشان داد ضرایب معناداری تمام بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۲.۵۸ بود یعنی تمامی بارهای عاملی با اطمینان ۹۹ درصد معنادار بود؛ ضرایب تمام بارهای عاملی بالای ۰.۵ بود؛ میانگین واریانس استخراج‌شده[1](AVE) همه مؤلفه‌ها بالای ۰.۵ بود و همین‌طور پایایی ترکیبی همه مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از میانگین واریانس استخراج‌شده آن بود؛ لذا می‌توان گفت که روایی همگرای سازه‌های مدل تائید می‌شوند. در بررسی روایی واگرا نیز از آزمون فورنل و لارکر (این آزمون روایی واگرا (تشخیصی) را در سطح متغیرهای پنهان با استفاده از ماژولی که در نرم‌افزار لیزرل تعریف شده می‌سنجد) استفاده شد و نتایج این دو آزمون بیانگر روایی واگرا بود.

پایایی: در این پژوهش پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. مقادیر این ضریب برای هر چهار سازه پژوهش بالای ۰/۷ به دست آمد که نشان دهنده پایا بودن ابزار اندازه‌گیری بود. البته شایان ذکر است که پایایی و روایی هر سه ابزار توسط پژوهش‌های پیشین تائید شده است.اطلاعات پرسش‌نامه، ضرایب پایایی و روایی در جدول زیر قابل مشاهده است.

**جدول (۱). اطلاعات پرسشنامه و محاسبه ویژگی‌های روان‌سنجی ابزار**

| مؤلفه | آلفای کرونباخ | CR | AVE | MSV | ASV | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **بازخورد مدیران** | ۰/۷۲ | ۰/۸۰۰ | ۰/۶۵ | ۰/۴۰ | ۰/۲۶ | ۰/۷۸ | ــــ | ــــ | ــــ |
| **حاکمیت فناوری اطلاعات** | ۰/۷۶ | ۰/۸۲۵ | ۰/۶۳ | ۰/۴۳ | ۰/۳۱ | ۰/۵۳ | ۰/۷۶ | ــــ | ــــ |

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **عملکرد تیمی** | ۰/۸۱ | ۰/۸۶۹ | ۰/۵۹ | ۰/۴۰ | ۰/۲۹ | ۰/۴۷ | ۰/۵۲ | ۰/۸۲ | ــــ |
| **خرد جمعی** | ۰/۷۸ | ۰/۸۷۱ | ۰/۶۳ | ۰/۳۸ | ۰/۳۳ | ۰/۳۹ | ۰/۴۴ | ۰/۳۶ | ۰/۷۵ |

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت: پایایی ابعاد مورد تائید است زیرا آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی بالای ۰,۷ است و همچنین AVE>0.5 است. روایی همگرا مورد تائید است، AVE>0.5 و همین‌طور روایی واگرا نیز مورد تائید است زیرا MSV < AVE و[1] ASV < AVE[2].

برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در بخش توصیفی از میانگین، انحراف معیار، جداول و ... با استفاده از نرم‌افزار SPSS-21 و در بخش استنباطی از همبستگی پیرسون، آزمون تی تک گروهی با استفاده از نرم‌افزار SPSS-21 و مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار LISREL-v8.80 استفاده شد.

**یافته ها**

در این بخش به تحلیل کمی داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و Lisrelو در حوزه تجزیه‌وتحلیل (استنباطی) و تفسیر نتایج پرداخته می‌شود.که می‌توان از آزمون‌های پارامتریک نظیر همبستگی پیرسون، آزمون تی تک نمونه‌ای و ... برای بررسی فرضیه‌ها استفاده کرد. با توجه به اینکه توزیع داده‌ها نرمال و مقیاس فاصله‌ای بود، برای بررسی وضعیت موجود متغیرها از آزمون تی تک نمونه‌ای و هم‌چنین برای بررسی روابط بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. در جدول زیر وضعیت موجود متغیرها و همبستگی بین آن‌ها آورده شده است.

**جدول(۲). وضعیت موجود متغیرها و همبستگی بین آن‌ها**

| بعد | عدد معناداری | حد پایین | حد بالا | وضعیت | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **بازخورد مدیران** | ۰.۰۰۱ | ۰.۱۳۵۴ | ۰.۴۷۳۱ | مناسب | ---- | ۰.۵۰ | ۰.۴۴ | ۰،۴۲ |
| **حاکمیت فناوری اطلاعات** | ۰.۰۰۱ | ۰.۴۷۷۵ | ۰.۸۳۴۹ | مناسب | ۰.۵۰ | ----- | ۰.۴۶ | ۰،۴۵ |

[1] - Maximum Shared Squared Variance (MSV)
[2] - Average Shared Squared Variance (ASV)

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **عملکرد تیمی** | ۰.۰۰۱ | ۰.۱۱۸۸ | ۰.۲۴۱۸ | مناسب | ۰.۴۴ | ۰.۴۶ | ---- | ۰،۵۰ |
| **خرد جمعی** | ۰،۰۰۱ | ۰،۳۲۵۰ | ۰،۶۴۶۰ | مناسب | ۰،۴۶ | ۰،۴۴ | ۰،۵۰ | ----- |

همان‌طور که در جدول فوق قابل مشاهده است نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که هر چهار متغیر رابطه مثبت و معناداری با یکدیگر دارند ($p<0,01$). از طرف دیگر نتایج جدول نشان داد که هر چهار بعد در وضعیت مناسبی قرار دارد.

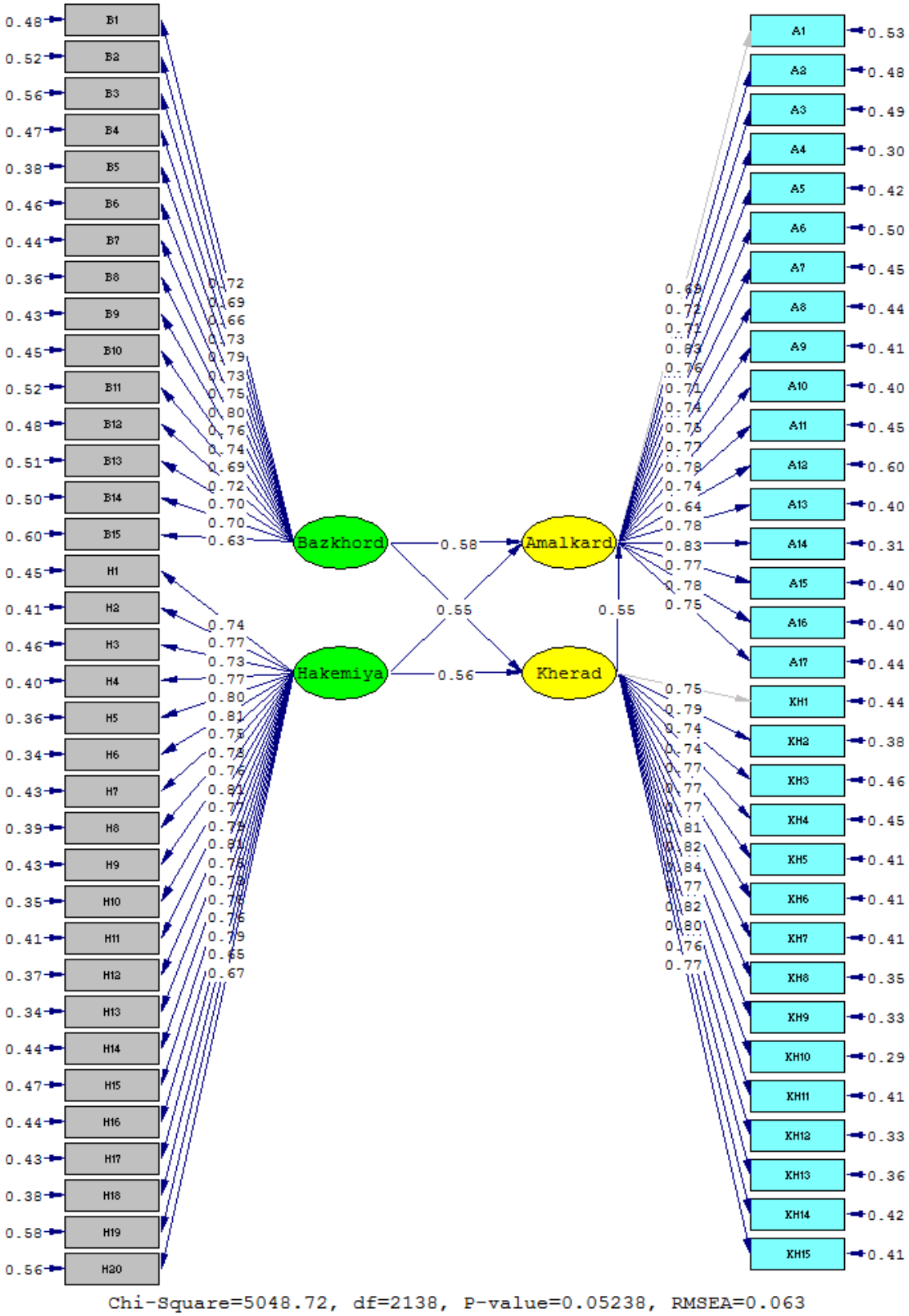
**بررسی مدل‌های اندازه‌گیری سازه‌های پژوهش**

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه‌ها و مدل های مفهومی پژوهش لازم است تا از صحت مدل های اندازه گیری متغیر مستقل (بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات)، متغیر میانجی (خرد جمعی) و متغیر وابسته (عملکرد تیمی) اطمینان حاصل شود. نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد بازخورد مدیران، حاکمیت فناوری اطلاعات، خرد جمعی و عملکرد تیمی نشان داد، کلیه مدل های اندازه گیری مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است.

**بررسی مدل‌های ساختاری پژوهش**

پس از آزمون مدل های اندازه گیری اکنون لازم است تا مدل ساختاری که نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است، ارائه شود. با استفاده از مدل ساختاری می توان به بررسی فرضیه های پژوهش پرداخت. در شکل زیر مدل پژوهش در حالت ضرایب استاندارد به‌منظور تأثیر بازخورد مدیران و حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد تیمی با نقش میانجی خرد جمعی آورده شده است:

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]



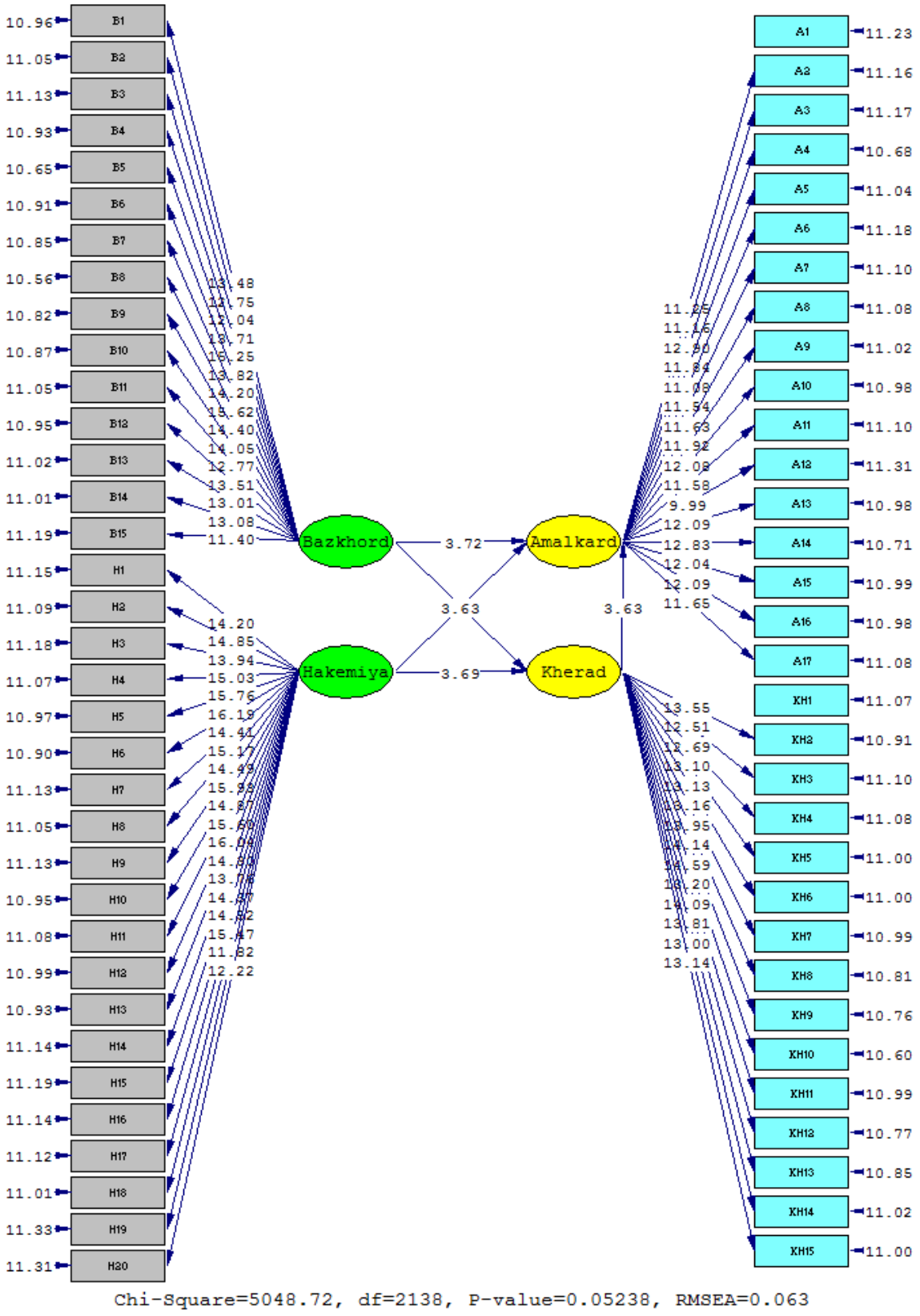

Chi-Square=5048.72, df=2138, P-value=0.05238, RMSEA=0.063

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

**شکل (۲). مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد**

در شکل زیر نیز مدل پژوهش در حالت ضرایب معناداری آورده شده است که تمامی ضرایب به‌دست آمده معنادار هست؛ زیرا مقدار آزمون معناداری تک‌تک مسیرها از عدد ۲.۵۸ بزرگ‌تر و از عدد ۲.۵۸- کوچک‌تر است.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]




[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

**شکل(۳). مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری ضرایب**

با توجه به مقادیر به‌دست‌آمده در شکل ۲ به بررسی فرضیات پژوهش می‌پردازیم.در جدول زیر نتایج حاصل از آزمون مدل را می‌توان مشاهده کرد.

**جدول (۳). نتایج آزمون مدل پژوهش**

| | بررسی فرضیه‌ها | ضرایب استانداردشده | t-value | پذیرش/ رد فرضیه‌ها |
|---|---|---|---|---|
| ۱ | تأثیر بازخورد مدیران بر عملکرد تیمی | ۰.۵۸ | ۳.۷۲ | پذیرش |
| ۲ | تأثیربازخورد مدیران بر خرد جمعی | ۰.۵۵ | ۳.۶۳ | پذیرش |
| ۳ | تأثیرحاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد تیمی | ۰.۵۳ | ۳.۴۶ | پذیرش |
| ۴ | تأثیرحاکمیت فناوری اطلاعات بر خرد جمعی | ۰,۵۶ | ۳,۶۹ | پذیرش |
| ۵ | تأثیرخرد جمعی بر عملکرد تیمی | ۰,۵۵ | ۳,۶۳ | پذیرش |

بر اساس جدول بالا می‌توان نوع و میزان اثر هریک از متغیرهای پژوهش را در کارکنان شرکت مخابرات مشاهده کرد که بر این اساس کلیه فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار هستند.

برای بررسی میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته لازم است تا اثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم برای متغیر درون‌زای مدل ارائه شود که این اثرات در جدول زیر قابل مشاهده است:

**جدول(۴).تفکیک اثرات، مستقیم، غیرمستقیم و کل در مدل پژوهش**

| متغیر مستقل | متغیر وابسته | اثر | | |
|---|---|---|---|---|
| | | مستقیم | غیرمستقیم | کل |
| **بازخورد مدیران** | خرد جمعی | ۰.۵۵ | --- | ۰.۵۵ |
| **خرد جمعی** | عملکرد تیمی | ۰,۵۵ | --- | ۰,۵۵ |
| **بازخورد مدیران** | عملکرد تیمی | ۰.۵۸ | ۰,۳۰ | ۰,۸۸ |
| **حاکمیت فناوری اطلاعات** | خرد جمعی | ۰,۵۶ | --- | ۰,۵۶ |
| **خرد جمعی** | عملکرد تیمی | ۰,۵۵ | --- | ۰,۵۵ |

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **حاکمیت فناوری اطلاعات** | عملکرد تیمی | ۰.۵۳ | ۰,۳۱ | ۰,۸۴ |

**بررسی برازش مدل پژوهش**

آنچه از محاسبات انجام شده می‌توان نتیجه گرفت آن است که هرچند مدل تدوین شده باعث شده است که تا حد زیادی از مقدار کای‌اسکور مدل استقلال فاصله بگیرد اما بهدلیل معنادار شدن مقدار کای‌دو مدل (P= ۰.۰۵۲۳۸) می‌توان نتیجه گرفت که مدل قابل‌قبول تلقی می‌شود. حال که شاخص‌ها برازش خوبی را از داده‌ها نسبت به مدل نشان می‌دهد نوبت به سنجش شاخص‌های جزئی برازش می‌رسد. تفاوت شاخص‌های برازش با شاخص‌های سه‌گانه برازش کلی در این است که شاخص‌های برازش کلی در مورد مناسب بودن کل مدل و نه اجزا آن قضاوت می‌کنند و شاخص‌های جزئی در مورد رابطه‌های جزئی مدل قضاوت می‌کنند. شاخص‌های جزئی برازش (نسبت‌های بحرانی و سطح معناداری آن‌ها) نشان می‌دهندکه همه بارهای عاملی دارای معنا دارند.نتایج این تحلیل‌ها در جدول ۵ نشان داده شده است.

**جدول (۵). نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری برای برازش مدل مفهومی پژوهش**

| شاخص | اختصار | مقدار | برازش قابل‌قبول |
|---|---|---|---|
| **سطح تحت پوشش کای اسکور** | $x^2$ | ۵۰۴۸.۷۲ | - |
| **شاخص برازش تطبیقی** | CFI | ۰.۹۸ | بزرگ‌تر از ۹۰ درصد |
| **نیکویی برازش** | GFI | ۰.۹۱ | بزرگ‌تر از ۸۰ درصد |
| **شاخص برازش افزایشی** | IFI | ۰.۹۸ | بزرگ‌تر از ۹۰ درصد |
| **میانگین مربعات خطای برآورد** | RMSEA | ۰.۰۶۳ | کمتر از ۸ درصد |
| **کای اسکور بهنجار شده** | CMIN/df | ۲,۳۶ | بین ۱ تا ۵ |
| **نیکویی برازش تعدیل یافته** | AGFI | ۰.۸۶ | بزرگ‌تر از ۸۰ درصد |
| **شاخص نرمشده برازندگی** | NFI | ۰.۹۶ | بزرگ‌تر از ۹۰ درصد |

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

## بحث و نتیجه گیری

در تمام سازمان‌ها زمانی که سراغ عامل موفقیت می‌گردید، به عملکرد تیمی و محوریت تیم در سازمان پی می‌برید. این بدان معنی است که یکی از مهم‌ترین راهکارهای موفیت در هر سازمانی عملکرد تیمی است و اینکه اعضای سازمان خود را در الب گروه تصور کنند و تمام اقدامات را در این قالب انجام دهند. اکثر صاحب‌نظران بر این نکته اتفاق نظر دارند که کار تیمی باعث می‌شود که افراد نسبت به عملکردشان واکنش نشان داده، از اشتباهات گذشته خود بیاموزند و همچنین، عملکرد آینده خود را اصلاح کنند. در عصر حاضر، این هنر مدیریت منابع انسانی است که با بهره‌گیری از فرآیندهای مختلف خود، نظیر ارزیابی عملکرد، در جهت افزایش اثربخشی تیم‌ها گام بردارد. در راستای گسترش سازمان‌های تیم محور و استفاده روزافزون سازمان‌ها از ساختارهای تیمی طبیعی به نظر می‌رسد که نحوه ارزیابی عملکرد نسبت به شرایط قبل باید تغییر کند. چرا که ماهیت و طبیعت کار در حال تغییر است. بسیاری از وظایفی که در گذشته به وسیله افراد انجام می‌شد، امروزه به وسیله تیم‌ها و گروه‌های کاری به انجام می‌رسد. از طرفی اگر در ارزیابی عملکرد تنها بر ارزیابی افراد تمرکز داشته باشیم ممکن است منجر به ایجاد رقابت بین افراد شده در نتیجه افراد به جای پیگیری اهداف سازمان در قالب نتایج ارزیابی عملکرد به رقابت با یکدیگر بپردازند، لذا لزوم ارزیابی عملکرد تیمی در کنار ارزیابی عملکرد فردی احساس می‌شود.

سازمان مخابرات نیز از این قائده مستثنی نیست. این سازمان وظیفه بس سنگین بر دوش دارد و برای تحقق رسالت خود باید بتواند نیازهای مخابراتی میلیونها کاربر را مرتفع سازد از اینرو، باید به فرایندهایی مانند عملکرد تیمی دست یازد تا بتواند در سایه سار مشارکت همگانی کارکنان، به ارتقای خدمت رسانی دست یابد. اما بر اساس یافته های حاصل از پژوهش حاضر، به نظر می رسد که بازخوردی که مدیران به کارکنان خود می دهند بسیار در این امر تاثیرگذار خواهد بود. مدیران شرکت مخابرات در صورتیکه بازخورد به موقع و به دور از هیجانات کاری به کارکنان بدهند، در واقع آنها را در مشارکت پذیری و تسهیم اطلاعات با یکدیگر تشویق کرده اند. اما بازخورد و حمایت مدیران برای ایجاد علمکرد مثبت تیمی  به تنهایی کافی نیست و نیاز به عوامل دیگر است که این عملکرد تیمی را بهبود بخشد. در این پژوهش به این یافته اشاره شد که فناوری اطلاعات و حاکمیت آن بر ایجاد عملکرد تیمی در بین کارکنان مخابرات تاثیر دارد. فناوری اطلاعات امروزه در همه سازمانها تسلط پیدا کرده است و نمی توان گفت که سازمانی بتواند بدون حاکمیت فناوری اطلاعات، کاری از پیش ببرد. به ویژه سازمانی مانند مخابرات که بر مبنای فناوری اطلاعات و ارتباطات بنا شده است. حاکمیت فناوری اطلاعات باعث می شود تا کارکنان به سهولت بتوانند اطلاعات را تسهیم کنند و از تجارب یکدیگر برخوردار شوند. اما عامل دیگری نیز در عملکرد تیمی کارکنان شرکت مخابرات موثر است. عامل خرد جمعی، خرد

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

جمعی در واقع، نیاز به تسهیم اطلاعات و سرمایه فکری را مطرح می کند و بر این اصل استوار است که چند فکر بهتر از یک فکر است. این موضوع کاملا بر مبنای عملکرد تیمی است چراکه در فرایند عملکرد تیمی هم کارکنان اطلاعات را به اشتراک می گذارند و از تجربیات هم برای حل مسایل سازمانی استفاده می کنند.

این پژوهش نیز مانند هر پژوهش دیگری با محدودیتهایی مواجه بود از آنجمله می توان به محدود بودن جامعه آماری به کارکنان شرکت مخابرات و محدود بودن ابزار به پرسشنامه اشاره کرد.

براساس یافته های حاصل از پژوهش چندین پیشنهاد می توان ارائه داد که در ذیل بهذکر چندی اشاره می شود:

- مدیران به صورت هفتگی جلساتی در شعب مخابرات برگزار کنند و از شیوه های بارش فکری برای حل مسایل استفاده کنند.
- مدیران بازخورد به موقع را در جلسات هفتگی نسبت به عملکرد کارکنان ارائه دهند.
- تشکیل کارگروههایی در قالب اتاقهای فکر برای شرکت لازم است.
- تجهیز کردن تمام سازمان به فناوری اطلاعات و خودداری از هرگونه مراجعه حضوری در سازمان به کیفیت خدمات می انجامد.

## منابع


حبیبی، حمید .رضا.(۱۳۹۱ )استفاده از جمع سپاری برای تجاری سازی ایده ها، محصولات و خدمات در کسب وکارها."اولین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی

خدیور، آمنه، بابایی، محمد علی و موسوی، زهرا. (۱۳۹۶). نقش حاکمیت فناوری اطلاعات در موفقیت سیستم برنامه ریزی منابع سازمان. پژوهشهای مدیریت منابع انسانی، ۷(۳)، ۱۳۴-۱۱۷

خلیلی، کرم، سلطانی، ایرج و نفر، مهدی. (۱۳۹۴). شناسایی مؤلفه ها و شاخصهای عملکرد تیمی در سازمانهای دولتی ایران. مدیریت دولتی، ۷(۱)، ۷۰-۵۵

زرین، صدف. (۱۳۹۶).تاثیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانهای پروژه محور. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده مدیریت و حسابداری


[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

شاهی، مهربان، صدوقی، فرحناز، احمدی، مریم، داوری دولت آبادی، نسرین. (۱۳۹۴). حاکمیت فناوری اطلاعات در بیمارستانهای آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران :یک مطالعه کیفی. مجله انفورماتیک سلامت و زیست پزشکی مرکز تحقیقات انفورماتیک پزشکی، ۲ (۲)، ۱۰۵-۹۴

طباطبایی، سید احمد و چهارسوق، کمال. (۱۳۹۴).ارائۀ الگویی برای ارزیابی خدمات فناوری اطلاعات برمبنای رویکردی براساس مدل های حاکمیت فناوری اطلاعات. مجله فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران، ۷ (۲۳ و ۲۴، ۶۲-۵۳

قربانزاده، منصور. (۱۳۹۲)، مدیریت عملکرد کارکنان. ماهنامه علمی، اجتماعی، فرهنگی کار و جامعه، ۱۶۰، ۵۳-۳۹

قنبری، سیروس، اسکندری، اصغر و ساعد عطایی، فاطمه. (۱۳۹۵). تأثیر رهبری تیمی عمل‌محور بر عملکرد تیمی کارکنان با میانجی‌گری یادگیری تیمی و رضایت‌مندی. مطالعات رفتار سازمانی، ۵(۴)، ۴۵-۲۱

نیک پیمان, جلال و هنرمند، روح الله. (۱۳۹۵). رهبری و عملکرد در مدیریت تیم های کاری، چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران، دانشگاه شهید بهشتی

Akgün, A. E. (2020). Team wisdom in software development projects and its impact on project performance. *International Journal of Information Management*, *50*, 228-243.

Chege, S. M., Wang, D., & Suntu, S. L. (2020). Impact of information technology innovation on firm performance in Kenya. *Information Technology for Development*, *26*(2), 316-345.

Christakis, A. N., & Bausch, K. C. (Eds.). (2006). *CoLaboratories of Democracy: How People Harness Their Collective Wisdom to Create the Future*. IAP.

Cox, A., & Ireland, P. (2002). Managing construction supply chains: the common sense approach. *Engineering Construction and Architectural Management*, *9*(5-6), 409-418.

Gaba, V., Lee, S., Meyer-Doyle, P., & Zhao-Ding, A. (2020). Prior Experiences of Managers and Responsiveness to Performance Feedback. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2020, No. 1, p. 11432). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

Hwang, Y. C., Yuan, S. T., & Weng, J. H. (2011). A study of the impacts of positive/negative feedback on collective wisdom—case study on social bookmarking sites. *Information Systems Frontiers*, *13*(2), 265-279.

Kim, Y. G., & Everest, G. C. (1994). Building an IS architecture: Collective wisdom from the field. *Information & Management*, *26*(1), 1-11.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

Levenson, N. (2020). *Six Shifts to Improve Special Education and Other Interventions: A Common Sense Approach for School Leaders*. Harvard Education Press. 8 Story Street First Floor, Cambridge, MA 02138.

London, M. (2003). *Job feedback: Giving, seeking, and using feedback for performance improvement*. Psychology Press.

Lytras, M. D., Raghavan, V., & Damiani, E. (2017). Big data and data analytics research: From metaphors to value space for collective wisdom in human decision making and smart machines. *International Journal on Semantic Web and Information Systems (IJSWIS)*, *13*(1), 1-10.

Maleh, Y., Sahid, A., & Belaissaoui, M. (Eds.). (2019). *Strategic IT Governance and Performance Frameworks in Large Organizations*. IGI Global.

O'Bryan, L., Beier, M., & Salas, E. (2020). How Approaches to Animal Swarm Intelligence Can Improve the Study of Collective Intelligence in Human Teams. *Journal of Intelligence*, *8*(1), 9.

Parry, K., & Proctor-Thomson, S. (2002). Leadership, culture and performance: The case of the New Zealand public sector. Journal of Change Management, 3(4), 376-399.

Pieterse, A. N.; Knippenberg, D. V. & Ginkel, W. P. V. (2011). Diversity in goal orientation, team reflexivity, and team performance . Organizational Behavior and Human Decision Processes, 114 (2), 153-164.

Salas, E., Rosen, M. A., Burke, C. S., & Goodwin, G. F. (2009). The wisdom of collectives in organizations: an update of the teamwork competencies.

Schippers, Michaéla C. West M. A. & Dawson, J. F. (2012). Team Reflexivity and Innovation: The Moderating Role of Team Context . Journal of Management.in press.

Song, E. J., Kim, M. J., & Koh, M. S. (2020). The Effect of Organizational Justice on Turnover Intention of Clinical Nurses: The Mediating Effect of Organizational Silence and Moderated Mediating Effect of Manager's Negative Feedback Rejection Inclination. *Journal of the Korea Convergence Society*, *11*(8), 369-379.

Stahlke, S., & Dahlke, S. (2020). The Relational Role of Managers in Support of Teamwork. *Nursing Leadership (Toronto, Ont.)*, *33*(1), 112-121.

van Kleef, G. A., Cheshin, A., Koning, L. F., & Wolf, S. A. (2019). Emotional games: How coaches' emotional expressions shape players' emotions, inferences, and team performance. Psychology of Sport and Exercise, 41, 1-11.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]

# The Effect of Managerial Feedback and IT Governance on Employee Team Performance with Respect to the Role of Collective Wisdom Mediator

**Reyhaneh hajihadi riseh**
Ph.D. Student, Department of Educational Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran (Reyhaneh.hajihadi69@gmail.com)

**Behzad Shoghi**
PhD in Department of Educational Management, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran (Author in charge) (b.shoghi@srbiau.ac.ir)

## Abstract

Purpose: The aim of this study was to determine the effect of managerial feedback and IT governance on employee team performance with respect to the role of collective wisdom mediator.
Method: The research method was descriptive-correlation in terms of collection method. It was applied in terms of purpose and also it was quantitative in terms of data type. The statistical population included all employees of Tehran Telecommunication Company. Using Morgan table and multi-stage cluster random sampling method, 269 people were selected as the sample size. In order to collect data, four questionnaires taken from several studies were used. After collecting the questionnaires, data were described by means of mean, standard deviation; frequency percentage and table through SPSS software and statistical inference of data through structural equation modeling using Smart PLS 2 software in two parts of the measurement model and the structural part were performed.
Findings: The findings showed that managers' feedback and IT governance affect the team performance of employees with respect to the mediating role of collective wisdom.
Results: The results of the study showed that the use of information technology is effective in all organizational mechanisms. Also, collective wisdom affects the team performance of employees.

**Keywords:** Managerial feedback, IT governance, Employee team performance, Collective wisdom

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-19 ]