رابطه بین اثربخشی مدیریت با سرمایه فکری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران

عصمت رسولی[۱]، فرشیده ضامنی[۲]، *احمد حیدری چراتی[۳]

چکیده

مقدمه و هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین اثربخشی مدیریت با سرمایه فکری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران صورت پذیرفت. امروزه متخصصان و دست اندرکاران در زمینه مدیریت، بحث جدیدی را تحت عنوان مدیریت اثربخش مطرح می کنند، به طوری که در عصر ما کارایی و بهره وری والاترین هدف و ارزشمندترین مقصد همه مدیران است. همه در جستجوی کارایی بیشتر و نتیجه بخشی بالاتر و بهره وری فزونتر می باشند و تلاش‌هایشان در این راستا شکل می‌گیرد[۱].

روش کار: این پژوهش از لحاظ هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان به تعداد ۱۰۸۹ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۸۵ نفر بصورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها دو پرسشنامه اثربخشی مدیریت و سرمایه فکری که ضریب اعتبار آن ها به کمک آلفای کرونباخ به ترتیب (α =۰,۹۴) و (α =۰,۹۵) تعیین گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی شامل جداول فراوانی و ترسیم نمودارها و در بخش آمار استنباطی از آزمون تی تک نمونه ای و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها: وضعیت سرمایه فکری کارکنان واثربخشی مدیریت در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از حد متوسط است. بین اثربخشی مدیریت با سرمایه انسانی، رابطه‌ای، سرمایه ساختاری، سرمایه فکری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داد که وضعیت سرمایه فکری کارکنان و وضعیت اثربخشی مدیریت ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بالاتر از حد متوسط بوده است. همچنین بین اثربخشی مدیریت با سرمایه فکری و ابعاد آن(سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای و سرمایه ساختاری) رابطه معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: اثربخشی، مدیریت، سرمایه فکری، کارکنان

[۱] . استاد راهنما، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ۰۹۱۱۳۰۰۵۴۸۵

[۲] . استاد مشاور، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری،

[۳] . *نویسنده مسئول، کارشناسی ارشد برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ۰۹۱۱۱۲۹۴۲۱۶،
Ah.hidari@gmail.com

دریافت: ۹۴/۱۰/۲۰ پذیرش: ۹۳/۱۱/۲۹

مقدمه

امروزه متخصصان و دست اندرکاران در زمینه مدیریت، بحث جدیدی را تحت عنوان مدیریت اثربخش[1] مطرح می کنند، به طوری که در عصر ما کارایی و بهره وری والاترین هدف و ارزشمندترین مقصد همه مدیران است. همه در جستجوی کارایی بیشتر و نتیجه بخشی بالاتر و بهره وری فزونتر می باشند و تلاش‌هایشان در این راستا شکل می‌گیرد[۱]. مبنای ثروت آفرینی در اقتصاد امروز، دانش و تخصص است. آینده از انقلابی خبر می‌دهد که نیروی حرکت آن از اندیشه‌های انسان‌ها سرچشمه می‌گیرد. بی شک عصر حاضر، عصر سازمان‌ها ست و متولیان این سازمان‌ها، انسان ها هستند. انسان هایی که خود به واسطه در اختیار داشتن عظیم ترین منبع قدرت یعنی تفکر، می توانند موجبات تعالی، حرکت و رشد سازمان‌ها را پدید آورند. در فضای پرشتاب و سرشار از تحول و رقابت دنیای امروز، آنچه که منجر به کسب مزیت رقابتی سازمان ها می گردد، نیروی انسانی باکیفیت، خلاق و پویاست. از این رو در عصر حاضر، منابع انسانی دانشگر به عنوان مهمترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده ترین دارایی نامشهود قلمداد می شوند و باید کارکنان را کلید طلایی بهبود کیفیت و بهره‌وری کلیه فرآیندهای سازمانی دانست[۹]. ویژگی‌ها و سبک‌های مدیریت اثربخش در فرهنگ سازی، بهره-وری کارکنان و در نهایت، در موفقیت یا شکست تعیین کننده هستند. یک مدیر باید توانایی هدایت، نظارت، تشویق، القاء کردن، هماهنگی، تسهیل در امور و پیشرو بودن در تغییر را داشته باشد و ویژگی‌های رهبری خود و دیگران را بسط دهد و از برنامه‌ریزی، مهارت‌های ارتباطی و سازمانی بهره جوید. این گونه مهارت‌ها در رهبری مهم می باشند ولی بیشتر از آن ویژگی‌هایی مانند درستکاری، وجدان کاری، جرأت، تعهد، صداقت، اشتیاق، اراده، شفقت و حساسیت است که مهمتر محسوب می‌شود[۳]. یکی از مفاهیمی که در عصر اقتصاد دانش محور برای جلب توجه به نامشهودها و منابع غیرمالی به کار می‌رود، سرمایه فکری است. جوامع همان‌گونه که سعی در جهت توسعه روابط انسانی دارند، دانش را به عنوان کلیدی برای رشد انسانی مورد توجه قرار می‌دهند. ما به هزاره جدید وارد شده‌ایم، دانش در این عصر ما را به رشد و آزادی می-

[1]. Effective Management

رساند. تحصیل دانش ارزش ذاتی خود به خودی دارد. لیکن از آن با اهمیت‌تر این است که آن مزین کننده رشد انسانی است یعنی این که ابزار ساخت توانمندی انسانی است. نوع ساختار توانمندی انسانی برمبنای دانش جامعه در سیستم‌های مختلف بسیار پر اهمیت بوده است. در این زمان که تحصیل دانش سرعت گرفته و شکل مهارت های انسانی شروط پیشرفت و توسعه اند بسیار ضروری است که مسیر کلیدی مناسب برای تحصیلات، آموزش، پژوهش و توسعه و بهبود شامل انتخاب های استراتژیک و سیاست‌های خاص برای توسعه و رشد را بیابیم(محمد بن احمد[1]، ۲۰۰۳). تأکید بر سرمایه فکری یک تفاوت اساسی میان عملیات شرکت‌ها در اقتصاد قدیم و اقتصاد نوین را نشان می‌دهد که در اقتصاد قدیم ارزش ناشی از دارایی های فیزیکی بود در حالی که در اقتصاد نوین، ارزش از به کارگیری علم و سرمایه فکری خلق می شود[۷]. سرمایه فکری عامل اصلی ایجاد ارزش در شرکت‌ها می‌باشد و شرکت ها در حال حرکت به سمت خلق ارزش از طریق سرمایه فکری موجود در سازمان می‌باشند در واقع دیدگاه گذشته مدیران در مورد ایجاد ارزش شرکت توسط دارایی‌های فیزیکی تغییر پیدا کرده است[۵]. در دنیای امروزه دیگر، منابع اقتصادی اصلی؛ سرمایه، منابع طبیعی، نیروی کار نیستند، بلکه منابع اقتصادی اصلی؛ دانش خواهد بود. بعد از قرن بیستم که قرن اقتصاد صنعتی بود، قرن بیست و یکم قرن اقتصاد اطلاعات و دانش می‌باشد. در اقتصاد صنعتی، عوامل تولید ثروت اقتصادی، یک سری دارایی‌های فیزیکی و مشهود مانند زمین، نیروی کار، پول بوده است و از ترکیب این عوامل اقتصادی، ثروت تولید می شد. در این اقتصاد، استفاده از دانش، به عنوان یک عامل تولید، نقش کمی داشته است اما در اقتصاد دانشی، دانش یا سرمایه فکری به عنوان یک عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی، ارجحیت بیشتری پیدا می کند و مدیران موظف به شناسایی آن می باشند تا اثربخش‌تر باشند.

۲-۱ بیان مسأله

امروزه سازمان بشری مانند گذشته نیست به ویژه نیروی کار به طور قابل توجهی در حال تغییر است. از این رو لازم است مدیران خود را با الگوها و گرایشات مختلف افراد هماهنگ نموده و

[1]. Mohamed Ben Ahmed

آماده باشند تا آن ها را برهم منطبق نمایند[۴]. سرمایه فکری زاده عرصه علم و دانش است. هنوز این واژه در دوران تکوین خود به سرمی‌برد. علی‌رغم این که، سیستم‌های بیشتری در حال استفاده از سرمایه فکری هستند، اما هنوز هم بسیاری از افراد شاغل در سازمان ها و بنگاه‌های اقتصادی اطلاعی از این مفهوم ندارند[۶]. به طور کلی، محققان و دست اندرکاران رشته سرمایه فکری، بر روی این موضوع اتفاق نظر دارند که، سرمایه فکری از سه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای(مشتری) تشکیل شده است. مهم‌ترین عناصر تشکیل دهنده سرمایه انسانی بنگاه اقتصادی، مجموعه‌ی مهارت های نیروی کار، عمق و وسعت تجربه‌ی آنان است. منابع انسانی می-تواند به منزله روح و فکر منابع سرمایه فکری باشد. این سرمایه در شب با ترک سازمان از سوی کارکنان از شرکت خارج می شود اما، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای حتی با ترک سازمان در شب هم، بدون تغییر باقی می‌ماند(مار[1]، ۲۰۰۸). مدیریت سرمایه فکری برای موفقیت بلندمدت یک سازمان بسیار مهم تشخیص داده شده است. سازمان‌هایی بر خوردار از مدیریت سرمایه فکری نسبت به رقبایشان عملکرد بهتری دارند(برنان و کنل[2]، ۲۰۰۰). سرمایه فکری، یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی است که می تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار کند و برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند. دنیای کنونی عصر دانایی است. سازمان‌ها برای این که بتوانند در محیط رقابتی و متغیر امروزی قادر به عمل بوده و اثربخش باشند، لازم است سطح سرمایه فکری خود را شناسایی، سنجش و ارزش‌گذاری نمایند. در محیط دانش محور کنونی، سرمایه فکری نه تنها مهمترین بخش سرمایه سازمان محسوب می‌گردد بلکه همچنین فراهم کننده مزیت رقابتی پایدار برای‌سازمان می‌باشد. بنابراین مدیران نه تنها باید دانش خود را در حوزه سرمایه فکری افزایش داده بلکه بایستی از طریق تقویت مؤلفه‌های آن(سرمایه‌انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای)، به توسعه و گسترش این حوزه در سازمان بپردازند. از این رو بی-توجهی به به این امر پیامدهای ناخوشایندی بر مأموریت‌ها، هدف‌ها، سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها، استراتژی‌ها و بهره‌وری سازمان و پایین آمدن عملکرد شغلی مطلوب، خروج کارکنان از سازمان

[1]. Marr
[2]. Brennan & Connell

و سایر موارد از این دست را برای سازمان در پی دارد. لذا با توجه به مطالب بیان شده، این پژوهش درصدد پاسخ به این سؤال است که «آیا بین اثربخشی مدیریت با سرمایه فکری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد؟».

۳- ۱ اهمیت و ضرورت پژوهش

رهبران اثربخش، اساسی‌ترین و نایاب‌ترین منابع هر سازمان هستند. شکست هر سازمان را در زمینه دستیابی به بهره وری بهینه، می توان تا حدودی مربوط به مدیریت و رهبری غیر کارآمد آن سازمان دانست[۴].امروزه تمایل به آموزش و توسعه در سازمان‌های موفق در سرتا سر جهان و مهارت های مؤثر در مقابله با چالش‌های خاص در سازمان برای دستیابی به اهداف و مأموریت ها در سازمان مبحث جدیدی است که در شبکه سازمان جهانی انعطاف پذیر، یکنواخت و متنوع مشخص می شود. مهارت‌های مدیریت اثربخش به کارکنان و سازمان کمک می نماید تا آنان کارایی و اثربخشی خویش را بهبود ببخشند. در محیط اقتصاد دانش بنیان، سرمایه‌های فکری از ارزش و اهمیت بیشتری نسبت سرمایه‌های فیزیکی برخوردارند و به تعبیری از ضرورت های توسعه علمی، تکنولوژیکی و اقتصادی کشورها به حساب می آیند. امروزه با رشد و پیشرفت تکنولوژی اطلاعات و دانشی شدن اقتصاد جهانی، سازمان ها در محیطی قرار گرفته اند که ناگریز برای بقای خود و پیروز شدن در دنیای رقابت دانایی محور، به داراییهای ناملموس خود اهتمام ورزند .اقتصاد نوین نقش مهمی در افزایش چشم‌گیر اهمیت سرمایه فکری داشته است[۲]. در حقیقت علاقه و بررسی گسترده سرمایه فکری پاسخی به اهمیت دارایی‌ها و ارزش‌های ناملموس سازمانی بود(روس و همکاران، ۲۰۰۵؛ چنگ و همکاران[1]، ۲۰۱۰). سرمایه فکری یک مفهوم چند رشته‌ای است و فهم و درک آن در رشته‌های مرتبط با کسب و کار و تجارت متنوع است(هوانگ و همکاران[2]، ۲۰۰۷). به طور کلی می توان اذعان کرد که سرمایه فکری نماینده مجموعه دارایی های ناملموسی است که به عنوان دارایی‌های دانش معروف‌اند. این دارایی‌ها از دارایی‌های فیزیکی همچون اموال، ماشین آلات و تجهیزات یا موجودی کالا و دارایی‌های مالی

[1]. Cheng & et al
[2]. Huang & et al

دریافت: ۹۴/۱۰/۲۰ پذیرش: ۹۳/۱۱/۲۹

همچون مطالبات، سرمایه‌گذاری‌ها و نقدینگی متمایز است و به طور فزایندهای به عنوان منبع کلیدی شرکت در استراتژی‌های رقابتیشان اهمیت می‌یابد(سودرسانام و همکاران[1]، ۲۰۰۶). به بیان دیگر در حال حاضر سرمایه فکری در بهره‌وری، رشد و نمو، رقابت جویی تجاری، عملکرد، اقتصادی و همچنین نوآروی از اهمیت اساسی و فزاینده‌ای برخوردار است(لیم و دالیمور[2]، ۲۰۰۴). اهمیت این پژوهش در این است که مدیران و مسئولان و کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران می‌توانند از نتایج این پژوهش بهره گیرند تا از وضعیت موجود در خصوص اثربخشی مدیریت و سرمایه‌های فکری در سازمان آگاهی یابند و با برنامه‌ریزی و استراتژی مناسب در به سرانجام رسانیدن اهداف سازمانی گام بردارند. ضرورت انجام این پژوهش در این است که این پژوهش برای اولین بار در میان کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران صورت پذیرفته است.

۴- ۱ اهداف پژوهش

الف) هداف کلی

۱. تعیین رابطه بین اثربخشی مدیریت با سرمایه فکری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران.

ب) اهداف جزئی

۱. شناسایی وضعیت اثربخشی مدیریت کارکنان در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی.

۲. شناسایی وضعیت سرمایه فکری کارکنان در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی.

۳. شناسایی رابطه اثربخشی مدیریت با سرمایه انسانی کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران.

۴. شناسایی رابطه اثربخشی‌مدیریت با سرمایه رابطه‌ای کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران.

---

[1]. Sudarsanam & et al
[2]. Lim & Dallimore

۵. شناسایی رابطه اثربخشی مدیریت با سرمایه ساختاری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران.

۵- ۱ فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

بین اثربخشی مدیریت با سرمایه فکری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱. وضعیت اثربخشی مدیریت در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از حد متوسط است.

۲. وضعیت سرمایه فکری کارکنان در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از حد متوسط است.

۳. بین اثربخشی مدیریت با سرمایه انسانی کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد.

۴. بین اثربخشی مدیریت با سرمایه رابطه‌ای کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد.

۵. بین اثربخشی مدیریت با سرمایه ساختاری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد.

۶- ۱ تعاریف واژه‌ها و مفاهیم

الف) تعاریف نظری

اثربخشی مدیریت[1]

اثربخشی مدیریت نوعی استراتژی برای تغییر باورها، ارزش‌ها، فعالیت‌ها و ساختارها به منظور سازگاری با شرایط محیطی است[۸].

سرمایه فکری[2]

---

[1]. Management Effectiveness
[2]. Intellectual Capital

سرمایه فکری نوعی سرمایه ارزشمند است که دارایی نامشهود یک سازمان شناخته می شود. به بیان دیگر سرمایه فکری دارایی‌های نامشهودی است که از فناوری، اطلاعات مشتریان، اعتبار و فرهنگ سازمان تشکیل شده است که برای توان رقابتی سازمان بسیار مهم و حیاتی است(جعفری، ۱۳۸۴).

سرمایه انسانی[1]، پایه سرمایه فکری و عنصر اساسی در اجرای وظایف آن محسوب می‌شود(چن و همکاران[2]،۲۰۰۴). سرمایه انسانی، به قابلیت‌ها، مهارت‌ها و تخصص اعضای انسانی اطلاق می-شود(مالکوم[3]، ۲۰۰۲). اهم شاخص‌های سرمایه انسانی عبارتند از: شایستگی حرفه‌ای و تخصصی کارکنان کلیدی، تحصیلات، تجربه، تعداد افرادسازمان با زمینه قبلی مرتبط و همچنین توزیع دقیق مسئولیت‌ها در ارتباط با مشتریان می باشد(ردف و للیرت[4]، ۲۰۰۲).

سرمایه رابطه‌ای[5]، سرمایه ارتباطی شامل وابستگی‌های برون سازمانی مانند وفاداری مشتریان، حسن شهرت و روابط شرکت با تأمین کنندگان منابع آن می باشد. این موضوع از طریق ارزش دریافتی یک مشتری از انجام داد و ستد با سازمان تعریف می شود(مالکوم، ۲۰۰۲).

سرمایه ساختاری[6]، به ساز و کار و ساختار یک واحد تجاری مرتبط است و می‌تواند کارکنان را در عملکرد بهینه فکری یاری کند و بدین ترتیب سازمان قادر خواهد بود، عملکردش را بهتر کند(چن و همکاران،۲۰۰۴).

ب) تعاریف عملیاتی

اثربخشی مدیریت: در این پژوهش توسط نمره‌ای که آزمودنی‌ها از سؤال‌های ۱۰ - ۱ پرسشنامه محقق ساخته به دست آوردند، تعیین شده است.

سرمایه فکری: در این پژوهش توسط نمره‌ای که آزمودنی‌ها از سؤال‌های ۴۲ - ۱ پرسشنامه استاندارد بوتیس[7](۱۹۹۸) به دست آوردند، تعیین شده است.

---

1. Human Capital
2. Chen & et al
3. Malcolm
4. Rodov & Leliaert
5. Investor relations
6. Structural capital
7. Butiss

سرمایه انسانی، در این پژوهش توسط نمره‌ای که آزمودنی‌ها از سؤال‌های ۱۵ - ۱ پرسشنامه به دست آوردند، تعیین شده است.

سرمایه رابطه‌ای(مشتری)، در این پژوهش توسط نمره‌ای که آزمودنی‌ها از سؤال‌های ۲۹ - ۱۶ پرسشنامه به دست آوردند، تعیین شده است.

سرمایه ساختاری، در این پژوهش توسط نمره‌ای که آزمودنی‌ها از سؤال‌های ۴۲ - ۳۰ پرسشنامه به دست آوردند، تعیین شده است .

روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری:

به دلیل استاندارد بودن پرسشنامه سرمایه فکری روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهش‌های مختلف به تأیید رسیده است. ولی‌جهت اطمینان درجامعه مورد نظر مجدداً روایی و پایایی آن‌مورد بررسی‌قرار گرفت. برای تعیین روایی ابتدا پرسشنامه‌های اثربخشی مدیریت و سرمایه فکری در اختیار چند تن از اساتید متخصص و صاحب نظر قرار داده شد تا درباره محتوای پرسشنامه ها و تناسب آن با سؤال‌ها و اهداف پژوهش قضاوت کنند و بدین طریق نسبت به روایی محتوایی آن اطمینان حاصل شد. در این پژوهش با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ و از طریق اجرای طرح مقدماتی بر روی یک نمونه ۳۰ نفری اجرا و نتایج حاصل با استفاده از نرم افزار SPSS19 مورد تجزیه و تحلیل واقع شده است که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه اثربخشی مدیریت (α = ۰,۹۴) بوده است و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه سرمایه فکری(α = ۰,۹۵) محاسبه شد.

بررسی فرضیه اول: وضعیت اثربخشی مدیریت در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از حد متوسط است. t محاسبه شده ($t_{م}$=۱۵,۸۵) در سطح اطمینان ۹۵ درصد (α=۰,۰۵) و با درجه ی آزادی df =۲۸۴ از t جدول بحرانی ($t_{ب}$=۱,۹۶) بزرگ تر است، همچنین میانگین محاسبه شده(۳,۰۴) بزرگ تر از میانگین مقیاس(۲,۵) است، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می شود. نتیجه گرفته می شود، وضعیت اثربخشی مدیریت در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از حد متوسط است.

بررسی فرضیه دوم: وضعیت سرمایه فکری کارکنان در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از حد متوسط است.

t محاسبه شده ($t_{م}$=۱۵,۷۶) در سطح اطمینان ۹۵ درصد (α=۰,۰۵) و با درجه ی آزادی df =۲۸۴ از t جدول بحرانی ($t_{ب}$=۱,۹۶) بزرگ تر است، همچنین میانگین محاسبه شده(۳,۱۹) بزرگ تر از

دریافت: ۹۴/۱۰/۲۰ پذیرش: ۹۳/۱۱/۲۹

میانگین مقیاس(۲,۵) است، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می شود. نتیجه گرفته می شود، وضعیت سرمایه فکری در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از حد متوسط است.

بررسی فرضیه سوم: بین اثربخشی مدیریت با سرمایه انسانی کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد. چون‌ضریب همبستگی‌محاسبه شده (r=م۰,۶۸۰) در سطح اطمینان ۹۹ درصد (α=۰,۰۱) و با درجه ی آزادی df = ۲۸۳ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (r=ب۰,۱۸۱) بزرگ‌تر است، بنابراین فرضیه‌ی صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد. بنابراین بین اثربخشی مدیریت با سرمایه انسانی کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بررسی فرضیه چهارم: بین اثربخشی مدیریت با سرمایه رابطه‌ای کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد. چون‌ضریب همبستگی‌محاسبه شده (r=م۰,۲۱۴) در سطح اطمینان ۹۹ درصد (α=۰,۰۱) و با درجه ی آزادی df = ۲۸۳ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (r=ب۰,۱۸۱) بزرگ‌تر است، بنابراین فرضیه‌ی صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد. بنابراین بین اثربخشی مدیریت با سرمایه رابطه‌ای کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بررسی فرضیه پنجم: بین اثربخشی مدیریت با سرمایه ساختاری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد. چون‌ضریب همبستگی‌محاسبه شده (r=م۰,۲۵۷) در سطح اطمینان ۹۹ درصد (α=۰,۰۱) و با درجه ی آزادی df = ۲۸۳ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (r=ب۰,۱۸۱) بزرگ‌تر است، بنابراین فرضیه‌ی صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد. بنابراین بین اثربخشی مدیریت با سرمایه ساختاری کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (۴ – ۶): آزمون **t** تک نمونه ای به منظور بررسی فرضیه اول

شاخص / آماری متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	t ب	t م	سطح معناداری
اثربخشی مدیریت	۲۸۵	۳,۰۴	۰,۵۷۵	۲۸۴	۱,۹۶	۱۵,۸۵	۰,۰۰۰

جدول شماره (۴ – ۷): آزمون **t** تک نمونه ای به منظور بررسی فرضیه دوم

شاخص / آماری متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	t ب	t م	سطح معناداری
سرمایه فکری	۳۸۵	۳,۱۹	۰,۷۳۹	۳۸۴	۱,۹۶	۱۵,۷۶	۰,۰۰۰

جدول ۴ – ۸: رابطه بین اثربخشی مدیریت با سرمایه انسانی

متغیر / شاخص آماری	**N**	**df**	**r** بحرانی	**r** محاسبه شده	**Sig**سطح معناداری
اثربخشی مدیریت	۲۸۵	۲۸۳	۰,۱۸۱	۰,۶۸۰	۰,۰۰۰
سرمایه انسانی					

جدول ۴ – ۹: رابطه بین اثربخشی مدیریت با سرمایه رابطه‌ای

متغیر / شاخص آماری	N	df	r بحرانی	r محاسبه شده	Sigسطح معناداری
اثربخشی مدیریت	۲۸۵	۲۸۳	۰,۱۸۱	۰,۲۱۴	۰,۰۰۰
سرمایه رابطه‌ای					

دریافت: ۹۴/۱۰/۲۰ پذیرش: ۹۳/۱۱/۲۹

منابع:

۱. الوانی، مهدی. (۱۳۷۵). استفاده بهینه از زمان در مدیریت. تحول اداری. دوره سوم. شماره ۱۲و۱۳.

۲. بیک زاده، جعفر . پورمهدی، فریده.(۱۳۸۹). سرمایه فکری در سازمان‌های هزاره سوم. فصلنامه عصر کیغیت. شماره ۱۸. صص ۶۸-۶۵.

۳. پرتونیا، سهیلا.(۱۳۹۲). مدیریت اثربخش، قابل دسترسی از سایت http://system.parsibhog.com

۴. سیدجوادین ، سیدرضا. (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: نگاه دانش.

۵. شفیعی، مهرداد. (۱۳۹۲). تعهد سازمانی در شرکت های نوپا دانش بنیان: عامل انسجام تیم و بقای کسب و کار در محیط رقابتی. فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد (رشد فناوری). سال نهم. شماره ۳۴.

۶. زنجیردار، مجید. کهن، علی. سلطان زاده، علی اکبر. (۱۳۸۷). مدیریت اندازه‌گیری و گزارشی از سرمایه فکری. ماهنامه اتاق بازرگانی. شماره ۴ . ص ۱۰.

۷. دستگیر، محسن و محمدی، کامران. (۱۳۸۸). سرمایه فکری گنج تمام نشدنی سازمان. فصلنامه تدبیر. شماره ۲۴. ص ۲۹.

۸. علاقه بند ، علی. (۱۳۷۱). بررسی نظرات معلمان و اولیاء در مورد ویژگی های مدیر اثربخش. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش. شماره ۴.

۹. طبرسا، غلامعلی. احدیان، منا.(۱۳۸۶). مدیریت منابع انسانی: قدرتمندی شرکت‌های کوچک. ماهنامه ندبیر. شماره ۱۸۹. ص ۱۴.

10. Ahmed Al-Dujaili, M. A. (2012). **Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation**. International Journal of Innovation, Management and Technology 3(2): 128-135.

11. Amiri, A. N., Jandaghi, Gh. Ramezan, M. (2011). **An Investigation to the Impact of Intellectual Capital on Organizational Innovation**. European Journal of Scientific Research 64(3): 472-477.

12. Baker, Kathryn A. and Branch, Kristi M. (2002). **Concept underlying**

بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران

*ابوالحسن گنجعلی(M.A)[۱]، محمدباقر گرجی (Ph.D)[۲] ،علی اکبر آقایی(Ph.D)[۳]، حسن نقی‌زاده میار کلائی[۴](M.A)

چکیده: طی سالیان اخیر موج استفاده و بهره‌گیری از سیستم‌های اتوماسیون اداری کشور ما را فرا گرفته است و بسیاری از سازمان‌ها تمایل زیادی برای بهره‌گیری و استفاده از این سیستم‌ها از خود نشان می‌دهند و حاضرند مبالغ کلانی جهت استقرار و بهره‌گیری این سیستم‌ها صرف نمایند. اما باید بررسی نمود که چنین سیستم‌های اطلاعاتی تا چه اندازه توانسته به مدیران سازمان‌ها در بهبود تصمیم‌گیری و عملکرد کارکنان کمک نماید. سیستم اتوماسیون اداری با مشخصه‌هایی مانند صحت، دقت، بهنگام بودن و بصرفه بودن تصمیم‌گیری به عنوان متغییر مستقل و بهبود تصمیم‌گیری مدیران بعنوان متغییر وابسته مطرح می باشد آیا چنین سیستم‌هایی توانسته است انتظارات مدیران را در تصمیم‌گیری‌ها برآورده نماید؟ این تحقیق به منظور بررسی رابطه میان اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران در واحدهای تحت پوشش دانشگاه در شرق مازندران صورت گرفته است.

روش کار: این تحقیق از نوع پیمایشی و همبستگی بوده و از مدیرانی که از سیستم مذکور یافته در سازمان برخوردار هستند انجام گرفته است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات در این پژوهش از طریق پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۶سوال جهت سنجش وضعیت رابطه براساس مولفه‌های صحت، دقت، بهنگام بودن و به صرفه بودن با ملحوظ داشتن تعداد نامه‌های وارد، تعداد نامه‌های صادره، سطح ادراک مدیران و بهره‌وری از فرصت‌ها بوده است.

یافته ها: باتوجه به ضریب همبستگی ۰/۷۸۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ بین اتوماسیون اداری و صحت تصمیم‌گیری مدیران و ضریب همبستگی ۰/۸۳۷ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ بین اتوماسیون اداری و دقّت تصمیم‌گیری مدیران، رابطه معنادار وجود دارد. هم‌چنین با توجه به ضریب همبستگی ۰/۷۸۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران و ضریب همبستگی ۰/۷۵۳ و سطح معناداری کمتر از ۰/۵ بین اتوماسیون اداری و به صرفه‌بودن تصمیم‌گیری مدیران، رابطه معنادار وجودارد.

نتایج: نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که سیستم اتوماسیون برافزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.سیستم اتوماسیون با افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با بهنگام بودن تصمیم-گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با به صرفه بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. در نتیجه اتوماسیون اداری با بهبود تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.

کلید واژه‌ها: اتوماسیون اداری، تصمیم‌گیری، سیستم اطلاعات مدیریت، دولت الکترونیک، مدیریت داده

---

[۱]. نویسنده مسئول رئیس امور اداری شبکه بهداشت و درمان شهرستان گلوگاه ، کارشناس ارشد(MA)و مدرس دانشگاه – ۰۹۱۱۲۵۷۶۸۵۶ – Ganjali_Abolhasan@yahoo.com

[۲]. استادیار – تلفن: ۰۹۱۱۳۷۵۱۷۱۰ – Email: gorjimb@yahoo.com

[۳]. استادیار دانشگاه – تلفن: ۰۹۱۲۳۱۸۹۹۴۶ – Email:aghaei.aliakbar@gmeil.com

[۴]. رئیس اداره کارگزینی دانشگاه علوم پزشکی مازندران، کارشناس ارشد (MA)و مدرس دانشگاه –naghizadh1853@Gmail.com

مقدمه

گسترش روز افزون ارتباطات در دهه‌های اخیر در تمامی امور زندگی افراد و سازمان‌ها، آینده را از آن آنهایی ساخته است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم‌ها را موشکافانه مورد بررسی قرار داده و از تجربه دیگران استفاده میکند. امروزه سیستم‌های اداری سیستم‌های جهانی هستندکه هدف اصلی آنها ایجاد ارتباط و بهبود ارتباطات است ارتباطات نیز از لحاظ اطلاعات از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد و رمز بقای سازمان‌ها و تداوم فعالیتهای آنها، تجهیز این سازمانها بر ابزارهای رقابتی عصر اطلاعات و ارتباطات یعنی سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات می‌باشد.

درشرایط دائماً در حال تغییر ما نیز باید تغییر نمائیم وگرنه بهانه سنگینی بابت عدم تغییر پرداخت خواهیم کرد(دکتر نوردال، رئیس اتحادیه جهانی و بهره وری از پیام مدیریت) دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی اطلاعات و رسانه های پیش‌رفته، مولد فزآینده شتاب است و شتاب این تاثیر را دارد که هر واحدی از زمان را که صرفه جویی می شود از واحد قبلی آن با ارزش تر می سازد. بدین ترتیب حلقه بازخورد مثبتی را به وجود می آورد که شتاب را شتاب می بخشد.

در دهه‌های اخیر رایانه‌ها مهمترین تغییررادر نظام دانائی پدید آورده‌اند به موازات این تغییر خارق العاده گسترش شبکه ها و رسانه‌های جدید را به همراه داشته است و کارش جابجا کردن دانائی و عناصر تشکیل دهنده آن یعنی داده و اطلاعات است.آنچه که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می دهند و همواره در فضای آن حرکت می کنند تصمیم‌گیری است و تصمیم‌گیری را می توان جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در نظر گرفت [2] .

داشتن اطلاعات دقیق مرتبط و به هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم‌گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت.در یک برنامه زمانی یک مدیر کارآمد بدون در اختیار داشتن اطلاعات مورد نیاز قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست. مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی با مدنظر قراردادن متغیرهای محیطی ضرورتاً بایستی متغیرهای محیط را تحلیل، شناسایی و تدبیر مناسب در برخورد با آنها اتخاذ نمایند و این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات به هنگام درون سازمانی و نیز

امکان بهره‌برداری بهینه از آنها را دارد. کامپیوتر، سرعت، دقت و صحت تصمیم‌گیری را افزایش داده و در نتیجه سطح سرعت، دقت و صحت کار در سازمان بالا می رود و سطح تصمیم‌گیری مدیران بهبود خواهد یافت و سیستم اتوماسیون اداری تاثیر بسزایی درصحت، دقت، بهنگام بودن وبصرفه‌بودن تصمیم‌گیری مدیران داشته در این تحقیق رابطه سیستم اتوماسیون اداری در تصمیم-گیری مدیران و عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران مورد بررسی قرار می گیرد.

مدیران از فناوری اطلاعات به منظور تسهیل وظایف مدیریتی مانند طراحی سازمان، تدوین استراتژیها و تصمیم‌گیری ها استفاده می کنند. بررسی‌ها بیانگر این است که سازمان ها عمدتاً در چهار زمینه زیر از فناوری اطلاعات بهره می‌گیرند: ۱. امورپردازش اطلاعات ۲. امور تصمیم‌گیری ۳. اشتراک اطلاعات از طریق محاسبات غیر متمرکزی ۴. نوآوری

در امور پردازشی، سازمان به جمع‌آوری، تبدیل، ایجاد، نگهداری و ارسال اطلاعات می پردازد.

در امور تصمیم‌گیری سیستم‌ها به تحلیل اطلاعات پردازش شده و حمایت از تصمیم‌گیرنده‌گان سازمان می پردازد این امر از طریق سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری و یا سیستم‌های خبره انجام می گیرد.

محاسبات غیر متمرکزی محیطی است که در آن توان پردازش سازمان به بخش ها و واحدهای مختلف و افراد تصمیم‌گیرنده و در آن رایانه ها کوچک رومیزی و کیفی استفاده می شود و از طریق ارتباطات محیطی فراهم می شود که افراد می توانند از طریق دسترسی به پایگاه داده ها به داده های مشترک دسترسی یابند.

بکارگیری فناوری اطلاعات می تواند به خلق نوآوری در سازمان در ارائه کالا یا خدمات و یا حمایت از مشتریان و بهره مندی از برتری رقابتی شوند[3].

نقش فناوری اطلاعات در سازمان: تاثیر اتوماسیون در مرحله اول جایگزین کردن سیستم‌های رایانه‌ای به جای نیروی کار انسانی است. تاثیر نظام اطلاعات پیشرفته این است که کارمندان و مدیران را در تصمیم‌گیری موثرتر یاری می‌دهد. اثر تغییر، زمانی حاصل می‌شود که موسسه تصمیم می‌گیرد تا فرآیند خود را مهندسی مجدد کند تا به کارکرد بالاتری دست یابد[3] .

فناوری اطلاعات می‌تواند علاوه بر رشد درآمد و کاهش هزینه‌ها مزایای متعددی برای سازمان به همراه داشته باشد:

کسب اطلاعاتی که در گذشته امکان پذیر نبوده است،کسب اطلاعات به هنگام و به موقع، بهبود عملیات سازمان، توانایی انجام محاسباتی که قبلاً میسر نبوده است، بهبود در کیفیت و دقت درکارها، بهبود تصمیم‌گیری، ارتباطات و هماهنگی بیشتردر سطح موسسه، بهبود خدمات مشتریان، ایجاد پیوند میان مشتریان و تدارک کنندگان کالا و خدمات، کاهش زمان فرآیندکار، پیشتیبانی از استراتژیهای سازمان ،بهبود رقابت، بهبود و طراحی مجدد فرآیندی کار، سازماندهی و طراحی مجدد سازمان از طریق متغییرهای فن‌آوری اطلاعات[3].

اتوماسیون اداری : سیستم‌های اتوماسیون اداری تعریف مشخص ندارند بلکه تعریف آنها منحصر به تعیین دیدگاه‌های کاربر است و این خود به این معنی است که سیستم‌های اتوماسیون اداری دارای تعریف بی شماری است .اتوماسیون اداری مشتمل بر تمام سیستم‌های الکترونیک رسمی و غیررسمی بوده که برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوطه می شود. بلکه اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پردازی سیستم اطلاعات مدیریت وسیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد و ارتباط اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هردو صورت شفاهی و کتبی، سیستم اطلاعات اداری (OIS = PFFICE iN FORMATION SYSTEM) از طریق فناوری اطلاعاتی حمایت می‌کند، سیستم های اطلاعات مدیران از جمله اجزاء سیستم اطلاعاتی مدیریت (MIS) است که ابزارهایی را برای ارتباطات و هماهنگی، بین کارگران دانش به وسیله ایجاد مدیریت اثر بخشی اسناد و پیامها و جلسات الکترونیک فراهم می کند[6].

مزایا و معایب اتوماسیون اداری: مهمترین شرط کاربرد و استفاده از اتوماسیون در اکثر سازمان‌ها، صرف نظر از مواردفوق، استفاده دیگر آن، مربوط به لزوم سرعت، دقت و صحت درکارآنها است به خاطر توسعه دامنه عملیات سازمان است که این امر احتیاج به گسترش مجازی ارتباطات با سرعت ودقت بیشتر است و اتوماسیون اداری موجب می گردد که مجاری ارتباطی فراهم و ارتباط لازم به سهولت در اختیار مدیران قرار گیرد.

به طورکلی مزایای کاربرد سیستمهای اتوماسیون اداری به دو دسته مزایای مستقیم و غیرمستقیم تقسیم می شود:

مزایای مستقیم: افزایش محصول بازده وصرفه جویی در وقت یا نیروی کاراست این مزایا که قابل اندازه‌گیری بوده و ممکن است تاثیر مستقیم و کوتاه مدت برجریان نقدینگی داشته باشد عبارتند از:

الف) کنترل بهتر برکار به خاطر تقسیم کمتر نیروی کاری . ب) تبدیل اطلاعات از شکلی به شکل دیگر کمتر صورت می گیرد : مانند نوشتن روی نوار که پس از آن روی کاغذ تایپ می گردد. ج) فعالیتهای غیر مولد مانند بایگانی ، نگهداری سوابق و بهنگام‌رسانی کمتر می شود. د) سازماندهی غیرمولد مانند بایگانی، نگهداری سوابق و بهنگام‌رسانی کمتر می شود. و) ازبین رفتن مرز های جغرافیایی برای مطالعه، تجارت و ارتباطات. ه) پیوستگی اقتصادی و سیاسی . ر) کاهش خطای انسانی در پردازش ها و انجام امور

مزایای غیرمستقیم :

این مزایا غیرکمی هستند و ممکن است از طریق سودآوری و رشد در بلند مدت سازمان را غنی سازند :

الف) وابستگی کمتر به بخشهای دیگر برای تهیه کپی ، چاپ و امور مشابه دیگر. ب) نیازکمتر به تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کاربینی ادارات . ج) به دلیل افزایش اثر بخشی کارکنان در انجام کارهایی خاص، رضایت شغلی آنها افزایش می یابد. د) به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات بموقع ، رضایت مشتریان بیشتر می شود. ه) رقابت بیشتر سازمانها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی وافزایش قابلیت آنان برای عکس العمل نسبت به فشارها و فرصتها

معایب سیستم اتوماسیون اداری: کاربرد سیستم اتوماسیون اداری معایبی را نیز در بردارد که عبارتند از :

الف) ایجاد تغییرات در محیط انسانی. ب) نادیده گرفته شدن برخی از روابط اجتماعی انسانی در کارها و به صورت مکانیزه درآمدن کارها و فعالیتها. پ)پیچیده شدن و سختی کار با سیستم ها . ت) پدید آمدن اخلاق توجیه اشتباهات و نسبت دادن آنها به سیستم . ث)به وجود آمدن مشکلات جسمانی برای کارکنان در کاربا رایانه . ج) نپذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط مدیران یا کارکنان. ح)کم شدن امنیت اطلاعات هم از نظر دسترسی و هم از نظر تخریب . د) انحصاری بودن استفاده از فناوری اطلاعات در بعضی از کشورهای جهان سوم.

اداره مجازی (virfual office)**:** امروزه MIS از مفهوم اولیه خود گسترش بیشتری پیدا کرده و کلاً به صورت کاربردی در تجارب موسسات درآمده است.اولین پدیده‌ای که ورود این نگرش به موسسه در برخواهد داشت اتوماسیون خواهد بود که در نهایت منجر به دفتر مجازی می-شود. اولین اتوماسیون اداری (office) در فعالیتهای دفتری و منشی گری بکار برده می شود، بعدها نیازهای ارتباطی مدیران و دیگر کاربران تشخیص داده شد در سالهای اخیر دامنه کار اداری از مکانهای ثابت به موقعیتهای از راه دور گسترش یافته است که پیوند در این نوع ادارات از طریق ارتباطات داده ها صورت می گیرد. موقعیتهایی از راه دور که شامل خانه، اتاقهای متصل، خودروها و همکاران دیگری که کارکنان اداره ممکن است باشند اداره مجازی نامیده می شود. اداره مجازی برای سازمانها مزایایی چون کاهش هزینه امکانات و تجهیزات یک شبکه رسمی ارتباطی، کاهش توقف کاری و یک نوع کمک اجتماعی را دارد. البته در برابر این مزایا اشکالاتی هم در بردارد، عمدتاً شامل کارکنان می شود به طوریکه آنها احساس عدم تعلق به سازمان، ترس از دست دادن شغل، وجدان کاری کمتر و تنش خانوادگی خواهد داشت که البته سازمانها می توانند حلقه ارتباطی خود را با کارکنان از طریق تماس‌های تلفنی مودم ، بکار بردن کنفرانسهای تلفنی، ملاقات‌های منظم همیشگی حفظ کرده و با این کار اشکالات را کاهش دهند.

هدف اصلی اتوماسیون اداری بدون توجه به اینکه چه کسی آن را بکار می برد افزایش بهره‌وری می باشد. اولین کاربرد اتوماسیون اداری واژه پرداز بود که روش استاندارد تولید اسناد مانند نامه‌ها، یادداشت‌ها و گزارش‌ها بود. نامه الکترونیکی و نامه صوتی، راهکارهایی بودند که ارتباط تلفنی را به چالش طلبیدند. در هر دو مورد فوق، جعبه پستی کاربران در حافظه رایانه قرار دارد. تقسیم الکترونیکی شخص را در سازمان برای دسترسی به تقویتهای ملاقات دیگران برای ملاقات وجلسه

با آنان یاری می کند. کنفرانس از ره دور از دیگر امکانات اداره مجازی می باشد. سه نوع کنفرانس از راه دور وجود دارد، کنفرانس ویدئویی دو عنصر صوت و تصویر را باهم ترکیب می کند. کنفرانس رایانه ای مشابه نامه الکترونیکی می باشد به جز اینکه سازمان و موضوعات آنها خیلی محدودتر هستند. فاکس یک دستگاه و یک برنامه با ارزش برای اتوماسیون اداری است ولی عمومیت آن از بوجود آمدن یک اداره بدون کاغذ جلوگیری می‌کند فکس یک ویدئو تک است و مواد متنی و گرافیکی را از طریق حافظه رایانه قابل دسترسی می سازد. سیستم‌های تصویر (مدرن بر محدودیتهای کاغذ و ذخیره میکروفرم ، با بکاربردن OCR وفن آوریهای دیسک فشرده غلبه کرده است. نشر رومیزی برنامه کاربردی در اتوماسیون ادارات می باشد که توانایی تولید ارتباطات چاپی یا تصویری حرفه ای و تخصص را دارد. اتوماسیون اداری می تواند با ارائه ارتباطی به حل مشکل کمک نماید. ترکیب اتوماسیون اداری برای یک مدیر براساس خصوصیات سازمان، سلیقه‌های شخصی ومنابع دسترسی شکل می گیرد. بعضی برنامه های کاربردی اتوماسیون اداری ، جایگزین نهایی برای روشهای ارتباطی سنتی هستند در حالی که دیگر برنامه ها فرصتهای جدید را ارائه می دهند[5].

اتوماسیون و تصمیمات مدیریت: مشاهده شخص یک مدیر لزوماً باید نمونه کوچکی از کل فعالیت او را تشکیل دهد. بنابراین وقتی که وی براساس مشاهدات شخصی اقدام اصلاحی به عمل می آورد باید به دلایل زیر دقت کافی داشته باشید:

اولاً : به سبب اینکه اقدام اصلاحی ممکن است لازم نباشد، ثانیاً: وقتی که لازم هم باشد ممکن است نتواند دست به اقدام اصلاحی بزند زیرا هنگام مشاهده ممکن است واقعه‌ای رخ نداده باشد. این حالت است که اتوماسیون می‌تواند فوق العاده سودمند واقع شود. اتوماسیون به مدیر یک تصویرکلی خوب ارائه می دهد و بنابراین او را درتصمیم‌گیری یاری می کند (در مقایسه با وقتی که بر مبنای مشاهده شخصی تصمیم می‌گیرد. روند کنونی این است که فعالیتهای ثانوی تولید مانند جمع‌آوری قراضه‌ها و دم قیچی‌ها، بازرسی، شمارش، روغن‌کاری و قسمتی از فعالیتهای مربوط به کنترل ابزار، مکانیزه شود. همچنین مکانیزه کردن تا حدود زیاد فعالیتهای نظیر طراحی مهندسی، کنترل موجودی، با استفاده از ماشینهای پنجاه ساله در بارگیری سیستم‌های دریافت سفارشی وآزمایشی بکار برده می شود[1].

یابندگی قضاوتی: قضاوت یا به کاربردن توانایی ذهنی در تمام جنبه های تصمیم‌گیری حائز اهمیت است یا بندگی یا ساده کردن استراتژی ها یا قواعد سرانگشتی که در تصمیم به کار می روند، می توانند کار مدیران را ساده تر سازند تا با شرایط عدم اطمینان و محدودیت اطلاعات بتوانند تصمیم‌گیری کنند. اما اینها ممکن است به اشتباهات سیستماتیک و جهت گیری‌هایی قرار دارند که در کیفیت تصمیم‌های اتخاذ شده می توانند موثر باشد[4].

هر تصمیم‌گیرنده‌ای باید از مسائل یا بندگی و قضاوتی، شامل صحت تصمیم‌گیری، دقت تصمیم گیری، بهنگام بودن تصمیم‌گیری و بصرفه بودن تصمیم‌گیری‌ها آگاهی داشته باشد.

- صحت: درجه سازگاری داده‌های نمایش داده شده و ذخیره شده با ارزشهای صحیح
- دقت: منظور این است که اطلاعات روشن باشد و دقیقاًمعنی داده‌هایی را که برآن مبتنی است منعکس سازد
- بهنگام بودن: بموقع بودن اطلاعات به معنای آن است که دریافت کننده‌گان به هنگام نیاز به اطلاعات دست یابند
- بصرفه بودن: مقرون به صرفه بودن به لحاظ نتایج حاصل از آنالیزهای منفعت، هزینه. به عبارتی دیگر مجموعه‌ای از اقدامها برای ترکیب اطلاعات مربوط به مخارج یک برنامه و اطلاعات مربوط به دستاورد های آن که عبارت تحلیل سود و هزینه هم در مورد آن صدق می کند .

مواد و روشها

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران در منطقه شرق دانشگاه علوم پزشکی مازندران (بهشهر، نکاء و گلوگاه) پرداخته است و از نوع تحقیقات پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق در بر گیرنده تعداد ۷۰ نفر از مدیران و کارکنانی است که در سال ۹۲ سیستم اتوماسیون اداری در واحد بهره مند هستند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری و دسترسی آسان به آن، کل جامعه بعنوان نمونه در نظر گرفته شده است. در این تحقیق روش جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از روش میدانی (جمع آوری اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه بین افرادی که در نمونه جامعه آماری قرار دارند) استفاده شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۱۶ سوال می باشد و با توجه به چند گزینه ای بودن سوالات، از پرسشنامه های بسته محسوب می شود.

پرسشنامه تحقیق حاضر جهت شناسایی رابطه اتوماسیون اداری بعنوان متغیر مستقل و بهبود تصمیم-گیری مدیران بر اساس چهار مولفه صحت، دقت، بهنگام بودن و بصرفه‌بودن تهیه و تنظیم گردید تا رابطه دو متغیر را با توجه به تعداد حجم نامه های وارده، صادره، سطح ادراک مدیران و بهره-وری از فرصتها را بیان نماید . روایی و اعتبار پرسشنامه با توجه به اخذ مشاوره از اساتید دانشگاه و افراد خبره در موضوع مرتبط و توزیع آزمایشی تعداد ۱۰ پرسشنامه قبل از توزیع کامل، در بین جامعه آماری با توجه به آلفای کرونباخ بدست آمده برابر ۹۵۴/. می باشد که بیشتر از مقدار حداقل استاندارد پایایی یعنی ۷/. می باشد(جدول شماره ۱) لذا پایایی پرسشنامه مورد تایید می باشد. پس از جمع آوری اطلاعات، با استفاده از نرم افزار spss به روش پیمایشی نظیر میانگین، انحراف معیار و برای بررسی فرضیه ها از روش آماری اسپیرمن استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج حاصل از تحلیل آماری نشان می‌دهد که رابطه بین اتوماسیون اداری و افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران ، باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۷۸۵ می باشد بین اتوماسیون اداری و افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران رابطه وجوددارد و باتوجه به اینکه (sig) سطح معناداری (sig) برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۲) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و صحت تصمیم‌گیری مدیران وجوددارد. دربررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و دقّت تصمیم‌گیری مدیران، باتوجّه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۸۳۷ می باشد بین اتوماسیون اداری و دقّت تصمیم‌گیری مدیران رابطه وجودارد و باتوجه به اینکه (sig) سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۳) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و دقت تصمیم‌گیری مدیران وجوددارد. همچنین بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران ، باتوجّه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۷۸۵ می باشد بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران رابطه وجودارد و باتوجه به اینکه (sig) سطح معنادار برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۴) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران وجوددارد. بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بصرفه‌بودن تصمیم‌گیری مدیران، باتوجّه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۷۵۳ می باشد بین اتوماسیون اداری و به صرفه‌بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه

وجوددارد و باتوجه به اینکه (sig) سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۵) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و بصرفه‌بودن تصمیم‌گیری مدیران وجوددارد. به عبارت دیگر اینکه از آنجایی که متغیر اتوماسیون با هر کدام از متغیرهای صحت، دقت، بهنگام‌بودن و بصرفه‌بودن که همه ی آنها به نوبه خود زیرشاخه های متغیر بهبود تصمیم‌گیری می باشند، رابطه و همبستگی دارد لذا همبستگی معناداری میان متغیرهای اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران مورد تایید قرار می گیرد.

بحث و پیشنهاد

با عنایت به اینکه مسئله اصلی این تحقیق بررسی رابطه اتوماسیون اداری بعنوان متغیر مستقل با بهبودتصمیم‌گیری مدیران بعنوان متغیر وابسته اول و عملکرد کارکنان بعنوان متغیر وابسته دوم درمنطقه شرق دانشگاه علوم پزشکی مازندران می باشد، نتایج زیر حاصل این تحقیق است :

از آنجائیکه در بررسی بعمل آمده بین متغیر مستقل و متغیرهای تعدیل گر در بهبود تصمیم‌گیری مدیران نتایج ذیل حاصل گردیده است: سیستم اتوماسیون با افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.سیستم اتوماسیون با افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.سیستم اتوماسیون با بهنگام‌بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.سیستم اتوماسیون با بصرفه‌بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.

لذا شواهدی بر رد فرضیه های چهارگانه ای که با شاخصه‌های تعریف شده صحت، دقت، بهنگام بودن و به صرفه‌بودن وجود نداشت، بنابراین بین اتوماسیون اداری با بهبود تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت وجود دارد.

نتایج تحقیقات مشابه صورت گرفته از سوی نیما رنجی جیفرودی در استانداری گیلان، همسو با نتایج این تحقیق می باشد. همچنین در این تحقیق سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم-گیری مدیران تاثیر مثبت دارد، سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران تاثیر مثبت دارد، سیستم اتوماسیون بر بهنگام‌بودن تصمیم‌گیری مدیران تاثیر مثبت دارد و سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران نیز تاثیر مثبت دارد. همچنین نتایج این تحقیق با نتایج

تحقیقات آقایان مهران محمد حسن زاده و محمد توکلی زاده داوودی و اسماعیل دلپسند هم خوانی داشته و نتایج تحقیقاتشان دلالت بر وجود رابطه و تاثیر مثبت اتوماسیون بر تصمیم‌گیری مدیران دارد.

باتوجه به مطالب مطرح شده، چنین استنباط می شود که بکارگیری تکنولوژی نهایی قادر به ارتقاء عملکرد سازمانها نبوده است بلکه در راستای آن می بایستی ساختار سازمان و استراتژی نیز در تعامل کامل با تکنولوژی باشند و متناسب با بالارفتن تکنولوژی ساختار نیز رشد یافته و استراتژیها نیز بر مبنای آن طراحی گردد. بنابراین اولین وظیفه سازمانهای مورد تحقیق در ارتباط با بکارگیری سیستم های مکانیزه این است که کارکنان را به شیوه مطلوب با پدیده های جدید تکنولوژی به وسیله آموزشهای به موقع و موثر مطلع ساخته تا با دانشی که آنان از این طریق کسب خواهند نمود بتوانند در بکارگیری تکنولوژی به منظور افزایش عملکرد موثر و مفید واقع گردند و بتوانند خدماتی با کیفیت بالا و هزینه اندک و با سرعت مناسب و دقت کافی بدون تکرار امور محوله به مشتریان خود ارائه نمایند تا بدینوسیله موجبات رضایت مندی ارباب رجوع را پدید آورند. در این ارتباط نیز تحقیقات مختلفی در داخل و خارج از کشور انجام شده است که یافته ها حاکی از آن است که محققین پروژه های فوق الذکر به نتایج کم و بیش مشابهی دست یافته اند، لذا تحقیق حاضر براساس شواهد و نتایج مأخوذه منطقی به نظر می رسد.

اثرات مثبت سیستم‌های اتوماسیون محل مناقشه نیست، بلکه میزان دستیابی به نتایج است که دارای اهمیت می باشد. قدم اول در دستیابی به دیدی واقع‌گرایانه‌تر نسبت به ارزیابی نتایج اتوماسیون اداری در سطح سازمان‌ها تدوین شاخص هایی کارآمد جهت ارزیابی میزان بهبود در پیگیری فراگردهای تحول اداری، با استقرار سیستم‌های توسعه یافته سازمانی، خواهد بود. این امر مستلزم پشتیبانی علمی از سوی سازمان می باشد. لذا یافته‌های این قبیل تحقیقات می تواند نقش موثری در شناخت نقاط قوت و ضعف، سیستم های اتوماسیون در واحدهای مورد تحقیق و در مجموعه دانشگاه علوم پزشکی مازندران و سازمان‌های مشابه که دارای هم پیوندی و تشابه کاری و وظایف همگون هستند ارائه نماید، لذا پیشنهاد می‌گردد محققین با هماهنگی، راهنمایی و پشتیبانی فنی، موضوعاتی را انتخاب نمایند که قابلیت طرح در کل مجموعه دولت را داشته باشد و طیف گسترده‌تری از سازمانها از نتایج تحقیقات آنان بهره مند شوند و محقیقین بعدی موضوعات بدیع،

موثر و کارگشای دیگری را مورد پژوهش قرار دهند تا اساسی ترین معضلات سازمان‌ها را شناسائی و مورد بررسی قرار داده و از این طریق بسترهای علمی گسترش دولت الکترونیک بیش از پیش در کشور فراهم گردد.

References:

1) Parkinson and restomjaY-1380- manajement skills(version irannejad – tehranT, azadeh emission)
2) Sarafizadeh asghar and panahiyan ali(phd)– 1380 :management information system(Tehran,amir reporting institution)
3) Sarafizadeh asghar(phd)– 1383: information technology in organization(Tehran,amir propagation)
4) Shermerhoren and counterparts– 1380- organization behavior management-tree impression(irannejad and parizi version: manajement researching and instruction institution)
5) Mcleod , Raymand , 2003 , Management in formation systems’ Seventh ed ‘ Newjersy ‘ prentise Hall.
6) Zwass, Valdimi ‘R’ Management Information System , WM,C ,Brown 1992