مدیریت شهری
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017
۲۰۱-۲۱۸
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۶/۱۲ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۶/۲/۲۳

بررسی فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) و رابطه آن با جلوه‌های بهره‌وری سازمانی مبتنی بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

رجب بسطامی – دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران
حمدا...منظری توکلی * – استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران
سنجر سلاجقه – استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران

چکیده
امروزه تغییرات سریع محیطی، سازمانی و فناوری، محیط رقابتی پیچیده‌ای را برای سازمان ها ایجاد کرده است و از سویی با تحقق بهره وری در راستای توسعه پایدار، زندگی افراد جامعه از جهت کمی و کیفی ارتقا پیدا می کند. تحقیق حاضر کمی-کیفی و از نوع تحقیقات کاربردی است، و باتوجه به روش گردآوری از نوع غیرآزمایشی-پیمایشی می‌باشد. هدف از این تحقیق، بررسی عوامل و مولفه‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات و رابطه آن با بهره‌وری سازمانی مبتنی بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار بوده است. جامعه آماری ۹۹۲ نفر از افراد شاغل در سازمان مدیریت درمان تامین اجتماعی استان های شمال ایران است. این پژوهش به روش نمونه گیری تصادفی ساده صورت گرفت و ۳۰۰ پرسشنامه بین افراد توزیع گردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه می باشد. برای انجام این تحقیق به شناسایی عوامل و مولفه های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات، جلوه های بهره وری سازمانی و عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار، پرداخته شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و پاسخ به سوالات از نرم‌افزار SPSS و ضریب همبستگی پیرسون و جداول بازرگان استفاده شد. در نتیجه این تحقیق، ۰/۸۲۰ ارتباط معنادار و مستقیمی بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه‌های بهره‌وری سازمانی در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. همچنین بین عوامل مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات با بهره‌وری سازمانی ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد. به گونه‌ای که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات با توجه به مقوله رویکرد اجتماعی توسعه پایدار باعث افزایش بهره وری سازمان ها می شود.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات و ارتباطات، جلوه‌های بهره‌وری، توسعه پایدار.

Review of ICT and Its Relation to Organizational Productivity Effects Based on Sustainable Development Social Approach

Abstract
Today's rapid environmental, organizational and technological changes createda complex competitive environment for organizations and by realization of productivity for sustainable development, improved the quality and quantity of life of the people. This is a qualitative –quantitative and applied research, and it is a non-experimental - survey in terms of data collection method. The study aimed to examine the factors and components related to ICT and its relation to organizational productivity based on sustainable development social approach. The population was 992 staff working in the social security organization in the Northern provinces of Iran. This study was done through simple random sampling and 300 questionnaires were distributed among subjects. Data collection tools were desk studies and questionnaires. To perform this study, factors and components related to information and communication technology (ICT), effects of organizational productivity and social approach of sustainable development were examined. SPSS, Pearson correlation coefficient and Bazargan tables were used to analyze the data and answer the questions. As a result, there was a significant direct relation between ICT and organizational productivity effects at 0.01 level (0.820). There is also a significant direct relation between factors related to ICT and organizational productivity; In such a way that the use of ICT given the social approach of sustainable development increases the organizational productivity.

Keywords: ICT; productivity effects; sustainable development.

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۱۳۹۳۵۵۶۳، رایانامه: h_manzari3@yahoo.com

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

مقدمه

واژه فناوری اطلاعات اولین بار در سال ۱۹۵۸ به منظور بیان نقش رایانه در پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها و پردازش اطلاعات در سازمان به کار گرفته شد (زرگر، ۱۳۸۴، ص ۴۵). دو دیدگاه کلی در مورد فناوری اطلاعات وجود دارد. در دیدگاه اول فناوری اطلاعات زیر مجموعه‌ای از سیستم های اطلاعاتی محسوب می شود، که سیستم های اطلاعاتی شامل سخت افزارها، نرم افزارها، پایگاه داده و فناوری های اطلاعاتی می باشد. در دیدگاه دوم فناوری اطلاعات شامل سیستم های اطلاعاتی مختلف، کاربران و مدیران آن‌ها می باشد (شیکری، ۱۳۸۷، ص ۱۴۰). امروزه صرفه‌جویی زیادی در منابع و کاهش هزینه‌های سازمان ها با به‌کارگیری فناوری اطلاعات صورت می گیرد که این امر باعث افزایش بهره‌وری سازمان‌ها گردیده است (طالقانی، ۱۳۹۳، ص ۶۹). توسعه، فرایندی است عجین با طیف وسیعی از مطالعات، برنامه‌ریزی ها، گزارش ها، تصمیم‌سازی ها، ابتکارها (پیران نژاد، ۱۳۹۲). توسعه در حوزه‌های اجتماعی، از جمله دغدغه‌های پیشروی هر جامعه‌ای است که توجه بسیاری از صاحبنظران و محققان را به خود معطوف کرده است (خاکباز، ۱۳۹۱). توسعه پایدار به معنی اداره و بهره‌برداری صحیح و کارا از منابع مالی، نیروی انسانی برای دست‌یابی به الگوی مصرف مطلوب است که با به کارگیری امکانات فنی، ساختار و تشکیلات مناسب برای رفع نیاز نسل امروز و آینده به‌طور رضایت بخش امکان‌پذیر می‌شود (طباطبایی، ۱۳۹۱). توسعه پایدار نه فقط بهبود نسل حاضر بلکه نسل‌های آینده را نیز را در نظر دارد (ترابی، ۱۳۹۱).

سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان بیمه‌گر اجتماعی است که مأموریت اصلی آن پوشش کارگران مزد و حقوق بگیر (به صورت اجباری) و صاحبان حرف و مشاغل آزاد (به صورت اختیاری) است. جمعیت تحت پوشش این سازمان، شامل حدود ۱۲میلیون نفر بیمه شده و بیش از ۲ میلیون نفر مستمری‌بگیر است که با درنظر گرفتن افراد خانواده بیمه‌شدگان، جمعیت تحت پوشش این سازمان برای خدمات درمانی به بیش از ۳۷ میلیون نفر می‌رسد (پیران نژاد، ۱۳۹۲). مهمترین تعهدات و خدمات سازمان تأمین اجتماعی برمبنای قانون تأمین اجتماعی و مقررات مربوط، عبارتند از: حمایت در برابر حوادث، بیماری‌ها و بارداری، مستمری بازنشستگی، مستمری از کارافتادگی مستمری بازماندگان مقرری بیمه بیکاری، غرامت دستمزد ایام بیماری، پرداخت هزینه وسایل کمک پزشکی، کمک هزینه ازدواج (ترابی، ۱۳۹۱).

۲. مروری بر پیشینه تحقیق و چارچوب نظری

فناوری اطلاعات و ارتباطات، تعریف نظری: فناوری اطلاعات شامل موضوعات مربوط به مباحث پیشرفته علوم و فناوری کامپیوتری، طراحی کامپیوتری، پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی و کاربردهای آن است (صرافی زاده، ۱۳۸۹، ص ۳۳). فن آوری اطلاعات و ارتباطات مشتمل بر۳ بخش است: الف.زیر ساخت، ب.فن آوری، ج.کاربرد. تعریف عملیاتی: در این پژوهش، منظور از فناوری اطلاعات و ارتباطات، هرگونه استفاده از شبکه‌های ارتباطی و سیستم‌های مکانیکی و همچنین سیستم‌های اطلاعاتی شامل سخت افزارها و نرم افزارهای کامپیوتری و الکترونیکی مانند استفاده از رایانه، اینترنت، نرم افزارهای آموزشی و چندرسانه ای، نرم افزارهای کاربردی، شبکه-های اجتماعی و آموزشی، آموزش (یادگیری) الکترونیکی، استفاده از تجهیزات سخت افزاری، پرینتر، اسکنر، اتوماسیون اداری و سیستم‌های پشتیبانی در مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی می باشد که بدنبال اهداف ذیل می باشد: ۱. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت جستجوی اطلاعات برای شناسایی مراجعین و ذینفعان. ۲. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت پشتیبانی فعالیتهای انجام خدمات. ۳. استفاده ازفناوری اطلاعات و ارتباطات برای پشتیبانی توسعه روابط بلندمدت با مراجعین (مقیمی و حسین‌زاده،

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

۱۳۹۲، ص ۲۵۱). مزایای فناوری‌های اطلاعاتی عبارتند از: ۱. تسهیل یادگیری سازمانی و تبدیل سازمان سنتی به سازمان یادگیرنده. ۲. به‌روز کردن اطلاعات سازمانی و ایجاد توانایی تحلیل اطلاعات. ۳. ذخیره‌سازی حجم بالایی از اطلاعات. ۴. تسهیل برقراری ارتباطات سریع و ارزان درون و بین سازمان. ۵. رواج کار از راه دور نظیر انجام کارها در منزل. ۶. افزایش بازارهای مجازی جهت خرید و فروش کالاها نظیر خرید و فروش کالاها در شبکه اینترنت. ۷. کارآفرینی در زمینه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه، امنیت شبکه، مخابرات، کارت‌های هوشمند، شرکت‌های مشاوره. ۸. سرعت بخشیدن به انجام کارها به دلیل استفاده از سیستم های پیپرلس. ۹. کارا شدن ساختارها به دلیل کوتاه‌تر شدن سطوح ساختاری و امکان استفاده از ساختارهای مجازی. ۱۰. کمک به مدیران در انجام هر چه بهتر وظایف متداول نظیر برنامه‌ریزی، رهبری، کنترل. ۱۱. بهبود رابطه سازمان با مشتری و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان (مقیمی و حسین‌زاده، ۱۳۹۲، ص ۲۶۴).

بهره وری سازمانی: استفاده بهینه از منابع سازمان به منظور رسیدن به اهداف کارا و اثربخش. تعریف عملیاتی: نظر به اینکه سازمان تامین اجتماعی یک سازمان بیمه‌گر و خدماتی است و از سویی بصورت عمومی غیر دولتی است تمامی ابعاد بهره‌وری سازمانی و نظر خبرگان در این تحقیق مورد توجه قرار می‌گیرد. مهارت‌های ۷ گانه افزایش بهره‌وری در سازمان عبارتند از: ۱. هوشیاری نسبت به مشتری، ۲. همسویی راهبردی، ۳. سازگاری با محیط، ۴. هدایت یافتگی درونی، ۵. هوش ابتکاری، ۶. جهت‌گیری فرایندی، ۷. چشم‌انداز کار تیمی (رضاییان، ۱۳۸۸).

توسعه پایدار: توسعه پایدار رشدی است اقتصادی و اجتماعی که عدالت و امکانات زندگی برای تمامی مردم جهان و تمامی نسل ها بدون تخریب بیش از پیش ظرفیت و منابع طبیعی محدود جهان به همراه داشته باشد (ترابی، ۱۳۹۱). توسعه پایدار نیازمند توسعه عوامل ذیل می باشد: ۱. سیاست گذاری، استراتژی ها و طرح های اجرایی مناسب. ۲. توافق نامه های موسسه ای. ۳. آگاهی عمومی، اطلاع رسانی و فرهنگ سازی مناسب. ۴. مکانیزم های مالی مناسب. ۵. ظرفیت سازی اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و علمی. ۶. گسترش فناوری های پاک. ۷. تولید و توسعه دانش محور (محمودزاده، ۱۳۸۷).

توسعه اجتماعی: بعد اجتماعی رویکرد توسعه پایدار، متفکرین توسعه را بر آن داشت تا نیاز به برابری را در جامعه با تاکید بر کاهش تنش‌های اجتماعی، ترویج نقش سرمایه انسانی و ترویج ارزش‌های اجتماعی، پویایی درآمد و اشتغال، سلامت و بهداشت و مشارکت‌های مدنی مورد نظر قرار دهند، که به واقع موارد فوق می تواند از محورهای اصلی توسعه پایدار اجتماعی باشد و نقش مهمی در ارتقاء کیفیت زندگی ایفا نماید. در این پژوهش مدیریت درمان تامین اجتماعی، حلقه اتصال این رابطه‌ها برای بهبود عملکرد پایدار خود با رویکرد توسعه اجتماعی برای ارائه خدمات مطلوب را دنبال می‌کند (زارعی، ۱۳۷۴).

بهره‌وری در سازمان تامین اجتماعی: سازمان تامین اجتماعی یک سازمان بیمه‌گر و خدماتی است و بصورت عمومی غیردولتی تعریف شده در نتیجه تمامی ابعاد بهره‌وری سازمانی و نظر خبرگان در این تحقیق مورد توجه قرار می‌گیرد (زاهدی، ۱۳۷۹).

متغیرهای جلوه های بهره‌وری سازمانی: نتایج فعالیت هایی که در رابطه با بهره‌وری صورت می گیرد را می توان در چهار جلوه ویژگی مرتبط با هم نشان داد، که عبارتند از: ۱. کاهش هزینه، ۲. کم شدن زمان، ۳. افزایش کمیت، ۴. بهبود کیفیت. استراتژی های افزایش بهره وری می توانند یکی یا ترکیبی از جلوه‌های فوق باشند (خاکی، ۱۳۸۶) و (کلانتر، ۱۳۸۵).

عوامل انسانی مؤثر در بهره وری سازمان ها: عوامل انسانی مؤثر در بهره‌وری سازمان ها به دو دسته کلی عوامل درون سازمانی وعوامل برون سازمانی

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

تقسیم می شوند. عوامل درون سازمانی عبارتند از: ۱. میزان اثربخشی رهبری ومدیریت درسازمان. ۲.میزان اثربخشی روش ارزیابی عملکرد افراد. ۳.میزان اثربخشی شیوه های آموزشی کارکنان. ۴. میزان اعتبار روش های انتخاب کارکنان. ۵. کیفیت برنامه های تجزیه وتحلیل مشاغل. ۶. ماهیت نگرش های کارکنان. ۷. ماهیت فرهنگ سازمانی. ۸. سطح انگیزه افراد برای انجام وظایف شغلی. ۹.ماهیت شبکه های ارتباطی درسازمان. عوامل برون سازمانی عبارتند از: ۱. اوضاع سیاسی کشور. ۲. فرهنگ، آداب و رسوم و سنت های جامعه. ۳. سوابق تاریخی کشور ۴. موقعیت جغرافیایی کشور. ۵. اوضاع اقتصادی کشور. ۶. وضعیت روانی مردم. ۷. دسترسی به منابع و اطلاعات علمی. ۸. بهره گیری ازنیروی کار متخصص در کشور. ۹. نقش متخصصان درکشور. ۱۰. نقش خانواده کارکنان در بهره وری سازمان (زاهدی، ۱۳۸۶).

متغیرهای رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: نتایج فعالیت هایی که در رابطه با رویکرد اجتماعی توسعه پایدار صورت میگیرد در چهار عامل عبارتند: ۱. سرمایه انسانی، ۲. عدالت اجتماعی، ۳.کیفیت زندگی، ۴. فرهنگ اجتماعی (زاهدی، ۱۳۸۶).

در عصرکنونی با وجودی که بهره وری سازمانی، لایه‌های مختلف جوامع را در هم نوردیده و تأثیرات شگرفی بر آنها داشته، متأسفانه پژوهش های اندکی به مطالعه این تأثیرات پرداخته‌اند (محمودزاده، ۱۳۸۸). با وجود تأثیرات پرشماری که بهره وری سازمانی بر توسعه‌یافتگی جوامع داشته‌اند و با وجود مطالعاتی که بر نقش بهره وری سازمانی بر تعالی بخشی و توسعه‌یافتگی جوامع انجام شده است، متأسفانه نبود یک مطالعه جامع که به بررسی و تبیین این تأثیرات بر توسعه جوامع و به طور ویژه در کشور، به صورت شفاف‌تر و دقیق‌تر بپردازد، در میان پژوهش های مرتبط مشهود است (زاهدی، ۱۳۷۹). با تحقق بهره وری در راستای توسعه پایدار زندگی افراد جامعه از جهت کمی و کیفی ارتقا پیدا می کند. این امر زمینه ارتقای سطح امکانات تحصیلی، بهداشتی و روانی را فراهم می سازد و خود موجب استفاده بهتر از محیط طبیعی وانسانی می شود (میلیام، ۲۰۰۹)و (خسروی، ۱۳۸۴). در بهره وری از نگاه توسعه پایدار، سازمان می کوشد تا محیط اجتماعی را در رابطه با عملیات خود مد نظر داشته باشد. همین امر بیانگر ضرورت انجام پژوهشی در این خصوص بوده و پژوهشگران حاضر را بر آن داشت تا به مطالعه و بررسی این آثار در کشور بپردازند (مکنزی، ۲۰۰۴) و (جهانگیری، ۱۳۸۶). پژوهش حاضر با توجه به دغدغه های موجود در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی به بررسی متغیرهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و رابطه آن با جلوه های بهره وری سازمانی مبتنی بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار و توجه به پایداری بهره‌وری که در سرلوحه آن منابع انسانی است می‌پردازد. مسئله اساسی این است که بهره وری سازمانی چگونه بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در سازمان تامین اجتماعی تأثیر می گذارد. به همین منظور، این پژوش با هدف بررسی متغیرهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و رابطه آن با جلوه های بهره وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار انجام شد. در این مقاله با توجه به مفاهیم فناوری اطلاعات و ارتباطات ، متغیرهای بهره وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار، به معرفی موضوع تحقیق پرداخته شده و چگونگی روابط موجود بین متغیرها و تاثیر متقابلی که بر هم و نهایتا بر روی رویکرد اجتماعی توسعه پایدار دارد اشاره شد. قلمرو موضوعی این تحقیق به بررسی متغیرهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه های بهره وری سازمانی مبتنی بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار می پردازد. قلمرو مکانی این تحقیق، مدیریت درمان تامین اجتماعی استان های مازندران، گیلان، گلستان، اردبیل و خراسان شمالی می باشد. این تحقیق در بازه زمانی سال ۱۳۹۵ انجام گردیده است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

۳. روش پژوهش

تحقیق حاضر کمی و کیفی میباشد و با توجه به هدف آن از نوع تحقیقات کاربردی، و باتوجه به روش گردآوری آن از نوع غیر آزمایشی- پیمایشی می‌باشد. این تحقیق در ۷ گام انجام شد که عبارتند از: گام اول: بررسی جوانب و موضوعات مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات، جلوه های بهره وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار و تدوین چارچوب نظری تحقیق. گام دوم: بررسی پژوهش های انجام شده داخلی و خارجی. گام سوم: مشخص شدن جامعه آماری و روش نمونه گیری. گام چهارم: مشخص شدن ابزار جمع‌آوری داده‌ها. گام پنجم: تعیین روایی و پایایی ابزار سنجش داده ها. (برای این منظور، متغیرهای تحقیق که عوامل و مولفه های جلوه های بهره وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار بودند، بررسی گردید). گام ششم: تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای LIZREL، SPSS و AMOS. گام هفتم: **نتیجه گیری نهایی.**

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری در این تحقیق۹۹۲ نفر شامل کلیه مدیران واحدها و معاونین، سرپرستاران، سوپروایزران آموزشی و بالینی و مدیران پرستاری، مسئولین امور پشتیبانی شاغل در بیمارستان‌ها، درمانگاه و پلی کلینیک ها، دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی و ستاد مدیریت درمان تامین اجتماعی استانهای شمال ایران است. روش نمونه گیری در این پژوهش به روش نمونه گیری تصادفی ساده در سطح مدیریت درمان استان های شمال کشور صورت گرفته است و ۳۰۰ پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع گردید که ۲۹۷ نسخه جمع آوری و مبنای تجزیه و تحلیل داده ها قرار گرفت.برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید.

روش و ابزار جمع آوری داده ها

در این پژوهش از مطالعات کتابخانه‌ای و پرسش‌نامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. برای بدست آوردن اطلاعات از جامعه آماری و به منظور پاسخ به سوالات تحقیق از پرسش‌نامه استفاده گردید. بخش اهم داده‌های تحقیق با استفاده از پرسش‌نامه گردآوری شد که عبارتند از: الف. پرسش نامه فناوری اطلاعات و ارتباطات: این پرسشنامه دارای سه مولفه اصلی و مشتمل بر ۳۱ سوال به شیوه طیف لیکرت ۵ پاسخی: ۱. خیلی کم، ۲. کم، ۳. متوسط، ۴. زیاد، ۵. خیلی زیاد می باشد. ب. پرسش نامه بهره‌وری سازمانی: این پرسشنامه دارای چهار مولفه اصلی و مشتمل بر ۱۸ سوال به شیوه طیف لیکرت ۵ پاسخی: ۱. خیلی کم، ۲.کم، ۳. متوسط، ۴. زیاد، ۵. خیلی زیاد می باشد. ج. پرسشنامه رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: این پرسشنامه دارای چهار مولفه اصلی و مشتمل بر ۲۱سوال به شیوه طیف لیکرت ۵ پاسخی: ۱. خیلی کم، ۲.کم، ۳. متوسط، ۴. زیاد، ۵. خیلی زیاد می باشد.

بررسی پایایی و روایی پرسش‌نامه‌ها

برای این منظور با استفاده از مطالعات میدانی نسبت به جمع‌آوری داده‌ها به منظور شناخت متغیرهای تحقیق که عوامل و مولفه های اثرگذار فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه های بهره وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار بودند، توسط ۳۰ نفر از کارشناسان خبره که آشنا و مسلط به مباحث سازمان تامین اجتماعی بودند انجام شد و برای این مرحله از روش دلفی استفاده شد.

۱.پایایی پرسشنامه: در این تحقیق برای اندازه‌گیری پایایی ابزار اندازه‌گیری، پایایی درونی محاسبه‌شده است. برای بررسی پایایی درونی پرسشنامه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه های بهره وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار ، از آلفای کرونباخ استفاده شده و با توجه به اینکه مقادیر آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ قرار گرفته است پایایی درونی هر سه پرسشنامه مورد تائید قرار گرفت. مقدار این آماره‌ها نشان می‌دهد که پرسشنامه‌ها از پایایی بالایی برخوردارند.در جدول

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

۱پایایی پرسشنامه های فناوری اطلاعات و ارتباطات و مؤلفه‌های آن ، جلوه های بهره وری و مؤلفه‌های آن و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار و مؤلفه‌های آن نشان داده شده است.

۲.روایی پرسشنامه: در تعیین روایی پرسشنامه‌ها در این پژوهش، ۱. روایی محتوا و ۲. روایی سازه مدنظر است. در روایی محتوا: به بیان الف.شناسایی مؤلفه‌های عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات و ب. شناسایی مؤلفه‌های عوامل رویکرد جلوه های بهره وری و ج.شناسایی مولفه های عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار پرداخته شده است.

الف.شناسایی مؤلفه‌های عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات: جهت شناسایی مؤلفه‌های عوامل از ۲ روش استفاده شده: ۱. روش تحلیل عاملی بر روی مؤلفه‌ها به روش تجزیه به مؤلفه‌های اصلی و ۲. چرخش واریماکس. تحلیل عاملی نوعی روش آماری است که هدف از کاربرد آن، ارائه مجموعه‌ای از متغیرها بر حسب تعداد کمتری از متغیرهای فرضی است. در تحلیل عاملی تعداد زیادی از متغیرها بر حسب تعداد کمی از ابعاد یا سازه‌ها بیان می‌شود. این سازه، فاکتور یا عامل نامیده می‌شود.

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی، تعداد ۳۱ زیر مؤلفه مربوط به عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات در ۳ عامل خلاصه شده‌اند: ۱. شبکه های ارتباطی، ۲. سیستم های مکانیزه اداری، ۳. سیستم های اطلاعات مدیریت. برای اطمینان از اعتبار داده‌ها و بررسی صحت نمونه‌گیری قبل از تحلیل عاملی از معیار کایزر، میجر، الکین (KMO) استفاده شده است. این روش ضریب همبستگی داده‌ها را محاسبه می‌کند هر چقدرKMO بزرگ‌تر باشد داده‌ها برای تحلیل مناسب‌تر هستند. مقدار KMO بین صفر و یک است و داده‌های بالاتر از ۰/۷ برای تحلیل مناسب هستند. آزمون کرویت بارتلت نشان می‌دهد متغیرها با هم رابطه دارند و نتایج تحلیل عاملی قابل‌اعتماد است. بر اساس یافته‌ها مقدار KMO برای کیفیت نمونه‌گیری برابر با ۰/۸۱۴ است. مقدار قابل قبولی است. با توجه به معناداری آزمون بارتلت (p<۰/۰۵ مقدار) شرایط لازم برای

جدول۱. پایایی پرسشنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات جلوه های بهره وری و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

پایایی پرسشنامه	مولفه	آلفای کرونباخ	تعداد سوالات هر بعد
فناوری اطلاعات و ارتباطات	شبکه های ارتباطی	۰/۸۳۹	۱۰
	سیستمهای مکانیزه	۰/۹۱۲	۹
	سیستمهای اطلاعات	۰/۷۳۴	۱۲
	پرسشنامه فناوری	۰/۷۱۴	۳۱
جلوه‌های بهره‌وری سازمانی	کم شدن هزینه ها	۰/۷۰۵	۶
	کم شدن زمان	۰/۸۷۴	۳
	افزایش کمیت	۰/۸۹۶	۵
	بهبود کیفیت	۰/۸۳۵	۴
	پرسشنامه بهره وری	۰/۹۲۰	۱۸
رویکرد اجتماعی توسعه پایدار	سرمایه انسانی	۰/۹۶۵	۵
	عدالت اجتماعی	۰/۸۱۶	۵
	کیفیت زندگی	۰/۸۶۷	۵
	فرهنگ اجتماعی	۰/۹۴۵	۶
	پرسشنامه توسعه اجتماعی	۰/۷۲۶	۲۱

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۲. آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات

آزمون	آماره	درجه آزادی	p–مقدار
کایزر، میجر، الکین	۰/۸۱۴	–	–
آزمون کرویت بارتلت	۶۷۵۹/۴۱۲	۶۱۱	۰/۰۱۲

جدول ۳. آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل جلوه های بهره‌وری

آزمون	آماره	درجه آزادی	p–مقدار
کایزر، میجر، الکین	۰/۹۱۵	–	–
آزمون کرویت بارتلت	۶۳۴۵/۴۳۱	۶۰۸	۰/۰۰۲

جدول ۴. آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

آزمون	آماره	درجه آزادی	p–مقدار
کایزر، میجر، الکین	۰/۸۹۷	–	–
آزمون کرویت بارتلت	۷۱۲۱/۱۵۶	۷۲۷	۰/۰۰۴

انجام تحلیل عاملی برقرار است. در جدول ۲ آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات نشان داده شده است.

ب.شناسایی مؤلفه‌های عوامل رویکرد جلوه‌های بهره‌وری سازمانی: جهت شناسایی عوامل رویکرد جلوه‌های بهره‌وری از ۲روش استفاده شده: ۱. روش تحلیل عاملی بر روی مؤلفه‌ها به روش تجزیه به مؤلفه‌های اصلی. ۲. چرخش واریماکس. بر اساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی، تعداد ۱۸ زیر مؤلفه مربوط به عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در ۴عامل خلاصه‌شده‌اند: ۱. کم شدن هزینه ها. ۲. کم شدن زمان. ۳. افزایش کمیت. ۴. بهبود کیفیت. بر اساس یافته‌ها مقدار KMO برای کیفیت نمونه‌گیری برابر با ۰/۹۱۵ است که مقدار قابل قبولی است (بزرگ‌تر از ۰/۷). با توجه به معناداری آزمون بارتلت در هر دو گروه (۰/۰۵> pمقدار) شرایط لازم برای انجام تحلیل عاملی برقرار است. در جدول ۲ آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل جلوه‌های بهره‌وری نشان داده شده است.

ج.شناسایی مؤلفه‌های عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: جهت شناسایی مؤلفه‌های عوامل از ۲روش استفاده شده: ۱.روش تحلیل عاملی بر روی مؤلفه‌ها به روش تجزیه به مؤلفه‌های اصلی. ۲. چرخش واریماکس. بر اساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی، تعداد ۲۱ زیر مؤلفه مربوط به رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در ۴ عامل خلاصه شده‌اند: ۱. سرمایه انسانی، ۲. عدالت اجتماعی، ۳.کیفیت زندگی، ۴.:فرهنگ اجتماعی. بر اساس یافته‌ها مقدار KMO برای کیفیت نمونه‌گیری برابر با ۰/۸۹۷ است که مقدار قابل قبولی است (بزرگ‌تر از ۰/۷). با توجه به معناداری آزمون بارتلت (۰/۰۵>p-مقدار) شرایط لازم برای انجام تحلیل عاملی برقرار است. در جدول۴ آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار نشان داده شده است.

روایی سازه: در روایی سازه به بیان الف.تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات و ب.تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل جلوه‌های بهره‌وری و ج. تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول۵. شاخص‌های برازش مدل عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش‌شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	≤ ۰/۰۸	۰/۰۳۱
نسبت خی‌دو (χ^2/df)	کمتر از ۳	۲/۰۰۱
برازندگی (GFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۱۴
برازندگی تعدیل‌یافته (AGFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۱۳
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۸۹۱
برازش نرم (NFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۰۷
برازش غیر نرم (TLI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۱۷
برازش افزایشی (IFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۵۶

جدول۶. شاخص‌های برازش مدل عوامل جلوه های بهره وری

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش‌شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	≤ ۰/۰۸	۰/۰۴۱۳
نسبت خی‌دو (χ^2/df)	کمتر از ۳	۱/۶۴۵
برازندگی (GFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۸۹۴
برازندگی تعدیل‌یافته (AGFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۰۴
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۷۵
برازش نرم (NFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۸۹۹
برازش غیر نرم (TLI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۰۶
برازش افزایشی (IFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۲۳

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017

پرداخته شده است.

الف.تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات: براساس شاخص‌های نیکویی برازش، مدل برازش داده شده از مناسبت برخوردار است. با توجه به نتایج، شاخص‌های: (شبکه های ارتباطی، سیستم های مکانیزه اداری و سیستم های اطلاعات مدیریت) متغیر مکنون عوامل اطلاعات و ارتباطات را به خوبی توصیف می‌کنند. در جدول ۵ شاخص‌های نیکویی برازش مدل عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات نشان داده شده است

ب.تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل جلوه های بهره‌وری سازمانی: براساس شاخص‌های نیکویی برازش، مدل برازش داده شده از مناسبت برخوردار است. باتوجه به نتایج می‌توان گفت شاخص‌های (کم شدن هزینه ها، کم شدن زمان، افزایش کمیت و بهبود کیفیت) متغیر مکنون عوامل جلوه های بهره وری را به خوبی توصیف می‌کنند. در جدول ۶ شاخص‌های نیکویی برازش مدل عوامل جلوه های بهره وری سازمانی نشان داده شده است.

ج.تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: بر اساس شاخص‌های نیکویی برازش، مدل برازش داده شده از مناسبت برخوردار است. با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت شاخص‌های (سرمایه انسانی، عدالت اجتماعی، کیفیت زندگی و فرهنگ اجتماعی) متغیر مکنون عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار را به خوبی توصیف می‌کنند. در جدول ۷ شاخص‌های نیکویی برازش مدل عوامل جلوه های بهره وری

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۷. شاخص‌های برازش مدل عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش‌شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	≤ ۰/۰۸	۰/۰۳۱
نسبت خی‌دو (χ^2/df)	کمتر از ۳	۲/۰۰۱
برازندگی (GFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۱۴
برازندگی تعدیل‌یافته (AGFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۱۳
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۸۹۱
برازش نرم (NFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۰۷
برازش غیر نرم (TLI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۱۷
برازش افزایشی (IFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۵۶

جدول ۸. مقیاس نمره‌گذاری (بازرگان،۱۳۹۰)

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش‌شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	≤ ۰/۰۸	۰/۰۴۱۳
نسبت خی‌دو (χ^2/df)	کمتر از ۳	۱/۶۴۵
برازندگی (GFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۸۹۴
برازندگی تعدیل‌یافته (AGFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۰۴
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۷۵
برازش نرم (NFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۸۹۹
برازش غیر نرم (TLI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۰۶
برازش افزایشی (IFI)	≥ ۰/۹۰	۰/۹۲۳

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017

سازمانی نشان داده شده است.

در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و نرم افزار لیزرل و نرم افزار AMOS صورت گرفت. بدین صورت که از آمار توصیفی برای تعیین شاخص‌های مرکزی و برای پاسخ به سوالات تحقیق از روش‌های آماری از جداول و نمودارهای توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون، جداول بازرگان و مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

۴.یافته های پژوهش

۱.یافته های توصیف متغیرهای تحقیق

برای توصیف متغیرهای تحقیق از میانگین، میانه و مد استفاده شده و برای تفسیر بهتر میانگین از مقیاس نمره‌گذاری بازرگان. در جدول ۸ مقیاس نمره گذاری بازرگان نشان داده شده است.

توصیف متغیر فناوری اطلاعات و ارتباطات: سوال اصلی ۱. میزان فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: نحوه ساخت این متغیر از ۳۱ سؤال ۵ گزینه‌ای تشکیل‌شده است. میانگین مشاهده‌شده برای این متغیر برابر با ۳/۶۹، میانه آن برابر با ۳/۶۵، مد ۳/۵۵، انحراف معیار ۰/۱۹۱، کمترین ۳/۲۹ و بیشترین ۴/۱۱ مشاهده شده است. همچنین میانگین متغیر فناوری ۳/۶۹ است که بر اساس مقیاس بازرگان، متغیر فناوری در سطح خوب قرار گرفته است. در جدول ۹ توصیف متغیر فناوری در میان آزمودنی ها نشان داده شده است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۹. توصیف متغیر فناوری در میان آزمودنی‌ها

متغیر	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
فناوری	۳/۶۹	۳/۶۵	۳/۵۵	۰/۱۹۱	۳/۲۹	۴/۱۱

جدول ۱۰. توصیف ابعاد متغیر فناوری در میان آزمودنی‌ها

بعد	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
سیستمهای مکانیزه اداری	۳/۷۱	۳/۵	۳/۳۰	۰/۴۳	۳/۱۰	۴/۷۰
شبکه های ارتباطی	۳/۷۳	۳/۶۶	۳/۷۸	۰/۱۷	۳/۲۲	۴/۱۱
سیستمهای اطلاعات مدیریت	۳/۶۴	۳/۵۸	۳/۵۵	۰/۱۰	۳/۳۳	۳/۸۳

جدول ۱۱. توصیف متغیر بهره وری در میان آزمودنی‌ها

متغیر	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
بهره وری	۴/۰۳	۳/۹۵	۳/۹۵	۰/۱۲۸	۳/۹۰	۴/۳۴

جدول ۱۲. توصیف ابعاد متغیر جلوه های بهره وری در میان آزمودنی‌ها

بعد	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
کم شدن هزینه ها	۴/۰۲	۳/۸۳	۳/۸۳	۰/۳۰۷	۳/۸۳	۴/۶۷
کم شدن زمان	۳/۷۰	۳/۶۶	۳/۶۷	۰/۱۰۳	۳/۶۷	۴/۰۰
تنوع خدمات	۴/۶۸	۴/۸	۴/۸	۰/۲۱۵	۴/۲۰	۵/۰۰
بهبود کیفیت	۳/۷۳	۳/۵	۳/۵	۰/۳۵۴	۳/۵	۴/۵

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017

سوال فرعی۱. میزان شبکه‌های ارتباطی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی۲. میزان سیستم‌های مکانیزه اداری در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی۳. میزان سیستم‌های اطلاعات مدیریت در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدراست؟ پاسخ: با توجه به میانگین‌های تجربی و بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت: بعد سیستم های مکانیزه اداری در سطح خوب قرار گرفته است، بعد شبکه های ارتباطی در سطح خوب قرار دارد و بعد سیستمهای اطلاعات مدیریت نیز در سطح خوب قرار گرفته است. اطلاعات توصیفی ابعاد متغیر فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل میانگین، میانه، مد، انحراف معیار، کمترین و بیشترین در جدول ۱۰ نشان داده شده است.

۲.توصیف متغیر جلوه های بهره وری: سوال اصلی۲. میزان جلوه‌های بهره‌وری در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: نحوه ساخت این متغیر از ۱۸ سؤال ۵گزینه‌ای تشکیل‌شده است. میانگین مشاهده‌شده برای این متغیر برابر با ۳/۶۹، میانه آن برابر با ۴/۰۳، مد ۳/۹۵، انحراف معیار ۰/۱۲۸، کمترین ۳/۹۰ و بیشترین ۴/۳۴ مشاهده شده است. همچنین میانگین متغیر بهره وری ۴/۰۳ است که بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر عوامل سازمانی در سطح قوی قرار گرفته است. در جدول ۱۱ توصیف متغیر جلوه های بهره وری در میان آزمودنی ها نشان داده شده است.

سوال فرعی۴. میزان کاهش هزینه‌ها در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۵. میزان کم شدن زمان انجام خدمات در

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۱۳ توصیف متغیر توسعه پایدار در میان آزمودنی‌ها

متغیر	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
توسعه پایدار	۳/۳۴	۳/۲۷	۳/۲۸	۰/۱۷۸	۳/۰۸	۳/۷۷

جدول ۱۴. توصیف ابعاد متغیر توسعه پایدار در میان آزمودنی‌ها

بعد	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
سرمایه انسانی	۲/۹۸	۳/۰	۳/۰	۰/۳۸۳	۲/۶۰	۳/۸۰
عدالت اجتماعی	۳/۰۵	۳/۰۰	۲/۸۰	۰/۲۹۶	۲/۸۰	۳/۶۰
کیفیت زندگی	۳/۸۳	۴/۰۰	۴/۰۰	۰/۲۱۴	۳/۴۰	۴/۲۰
فرهنگ اجتماعی	۳/۴۸	۳/۵	۳/۵	۰/۱۴۷	۳/۱۷	۳/۸۳

مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی۶. میزان تنوع خدمات در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۷. میزان بهبود کیفیت خدمات در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: با توجه به میانگین‌های تجربی و بر اساس مقیاس بازرگان، بعد کم شدن هزینه ها در سطح قوی، بعد کم شدن زمان در سطح خوب، بعد تنوع خدمات در سطح قوی و بعد بهبود کیفیت در سطح خوب قرارگرفته است. اطلاعات توصیفی ابعاد متغیر جلوه های بهره وری شامل میانگین، میانه، مد، انحراف معیار، کمترین و بیشترین در جدول ۱۲ نشان داده شده است.

۳.توصیف متغیر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: سوال اصلی۳. میزان رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: نحوه ساخت این متغیر از ۲۱ سؤال ۵ گزینه‌ای تشکیل‌شده است. میانگین مشاهده شده برای این متغیر برابر با ۳/۶۹، میانه آن برابر با ۳/۶۵، مد ۳/۵۵، انحراف معیار ۰/۱۹۱، کمترین ۳/۲۹ و بیشترین ۴/۱۱ مشاهده شده است. همچنین میانگین متغیر توسعه ۳/۳۴ است که بر اساس مقیاس بازرگان، متغیر عوامل سازمانی در سطح بیش از رضایت بخش قرار گرفته است. در جدول ۱۳ توصیف متغیر توسعه در میان آزمودنی ها نشان داده شده است.

سوال فرعی۸. میزان سرمایه انسانی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی۸. میزان عدالت اجتماعی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی۱۰. میزان کیفیت زندگی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی۱۱. میزان فرهنگ اجتماعی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: با توجه به میانگین‌های تجربی و بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت: بعد سرمایه انسانی در سطح رضایت بخش قرار گرفته است، بعد عدالت اجتماعی در سطح بالاتر از رضایت بخش قرار دارد و بعد کیفیت زندگی در سطح خوب قرار گرفته است و بعد فرهنگ اجتماعی نیز در سطح بالاتر از رضایت بخش قرار دارد. اطلاعات توصیفی ابعاد متغیر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار شامل میانگین، میانه، مد، انحراف معیار، کمترین و بیشترین در جدول ۱۴ نشان داده شده است.

۲.یافته های بررسی نرمال بودن توزیع متغیر

در این بخش برای تعیین نرمال بودن متغیرهای مدل از فرضیه استفاده شده است: H۰: متغیر مدل از توزیع نرمال پیروی می‌کند. H۱: متغیرمدل از توزیع نرمال پیروی نمی‌کند. یکی از پیش‌فرض‌های مهم جهت بررسی فرضیات تحقیق در آزمون‌های آماری بررسی نحوه توزیع داده‌ها است. چنانچه داده‌ها

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

دارای توزیع نرمال باشند می‌توان از آزمون‌های پارامتری برای بررسی فرضیات استفاده کرد و در صورت عدم برقراری فرض نرمال از آزمون‌های ناپارامتری استفاده می‌شود. قبل از بررسی فرضیات تحقیق، نرمال بودن متغیرهای مطالعه مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف استفاده شد. نتایج این آزمون نشان‌دهنده آن است که فرض نرمال بودن برای تمام متغیرهای تحقیق برقرار است ($p>0/05$-مقدار). نتایج بررسی نرمال بودن متغیر های تحقیق در جدول۱۵ نشان داده شده است.

۳.یافته های بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش

جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده. سوال اصلی۴. آیا بین متغیرهای پژوهش در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون ۰/۸۲۰، ۰/۶۷۰ و ۰/۷۷۹ ارتباط معنادار و مستقیمی بین متغیرهای پژوهش در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. در جدول۱۶ نتایج آزمون همبستگی جهت بررسی رابطه بین متغیرها نشان داده شده است.

سوال فرعی۱۲. آیا بین شبکه‌های ارتباطی و جلوه‌های بهره‌وری در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون ارتباط معنادار و مستقیمی بین شبکه‌های ارتباطی و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد.

سوال فرعی۱۳. آیا بین سیستم‌های مکانیزه اداری و جلوه‌های بهره‌وری سازمانی در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۸۴۴ ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های مکانیزه اداری و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد.

سوال فرعی۱۴. آیا بین سیستم‌های اطلاعات مدیریت و جلوه‌های بهره‌وری سازمانی در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۶۳۱ ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های اطلاعات مدیریت و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. نتایج بررسی رابطه بین ابعاد متغیرها در برابر متغیر ها در جدول ۱۷ نشان داده شده است.

سوال فرعی ۱۵. بین کاهش هزینه‌ها و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۷۱۴ ارتباط معنادار و مستقیمی کاهش هزینه‌ها و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد.

سوال فرعی ۱۶. بین کم شدن زمان انجام خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۶۰۹ ارتباط معنادار و مستقیمی بین کم شدن زمان انجام خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه دار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد.

سوال فرعی ۱۷. بین تنوع خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۸۴۳- ارتباط معنادار و معکوس بین تنوع خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد.

سوال فرعی ۱۸.بین بهبود کیفیت خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۸۴۵ ارتباط معنادار و مستقیمی بین بهبود کیفیت خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. نتایج بررسی رابطه بین ابعاد متغیرها در برابر متغیر ها در جدول ۱۷ نشان داده

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۱۵.بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

متغیر	کولموگوروف- اسمیرنوف	p-مقدار
فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۰۴۸	>۰/۰۵
جلوه های بهره وری	۰/۰۵۷	>۰/۰۵
رویکرد اجتماعی توسعه پایدار	۰/۰۳۴	>۰/۰۵

جدول۱۶. بررسی رابطه بین متغیرها

متغیر	فناوری	بهره وری	توسعه
فناوری	۱	۰/۸۲۰**	۰/۶۷۰**
بهره وری	۰/۸۲۰**	۱	۰/۷۷۹**
توسعه	۰/۶۷۰**	۰/۷۷۹**	۱

جدول۱۷. بررسی رابطه بین ابعاد متغیرها در برابر متغیرها

متغیر	فناوری	توسعه	بهره وری
سیستم های مکانیزه اداری	۰/۹۴۲**	۰/۷۳۵**	۰/۸۴۴**
شبکه های ارتباطی	۰/۵۳۵**	۰/۰۵۶	۰/۲۳۰**
سیستم های اطلاعات مدیریت	۰/۷۴۳**	۰/۵۴۴**	۰/۶۳۱**
کم شدن هزینه ها	۰/۸۱۱**	۰/۷۱۴**	۰/۹۶۹**
کم شدن زمان	۰/۴۵۷**	۰/۶۰۹**	۰/۶۱۸**
افزایش کمیت	-۰/۵۷۱**	-۰/۸۴۳**	-۰/۷۹۰**
بهبود کیفیت	۰/۶۹۶**	۰/۸۴۵**	۰/۹۱۰**
سرمایه انسانی	۰/۶۷۰**	۰/۹۳۷**	۰/۷۴۱**
عدالت اجتماعی	۰/۶۴۳**	۰/۸۴۸**	۰/۸۹۷**
کیفیت زندگی	۰/۷۹۴**	۰/۰۴۵	-۰/۲۲۹**
فرهنگ اجتماعی	-۰/۳۹۴**	۰/۶۲۰**	۰/۳۵۴**

***در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار (p<۰/۰۵)، **در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار (p<۰/۰۱)**

شده است.

نتیجه گیری و جمعبندی

در این مقاله به دلیل تمرکز بر اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری، تنها به طرف عرضه پرداخته شده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات سرمایه‌ای دو جانبه است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان تکنولوژی تولید استفاده می‌شود. کاهش قیمت سرمایه فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به جایگزینی فناوری اطلاعات و ارتباطات با عوامل دیگر و تعمیق سرمایه می‌شود و رشد محصول و بهره‌وری نیروی کار را به طور مستقیم تحت تأثیر قرار می‌دهد. با توجه به نتایج به دست آمده نتیجه میگریم ۰/۸۲۰ ارتباط معنادار و مستقیمی بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. امروزه تغییرات سریع محیطی، سازمانی و فناوری،

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

محیـط رقابتـی پیچیـده‌ای را بـرای سـازمان ها ایجـاد کـرده اسـت، چنیـن محیطـی محرک هـای کسـب و کار را بـرای سـازمان ها بوجـود مـی‌آورد. سـازمان‌ها بایـد بتواننـد توانایـی عکس العمـل در محیط های پویا را داشـته و سـاز و کار مناسـبی را در جهـت افزایـش بهره‌گیـری از فرصت‌هـا و کاهش تهدیـدات بکارگرفته و از توانایی‌هـا و قابلیت‌هـای خـود بـه بهتریـن شـکل اسـتفاده نماینـد. بهـره‌وری سـازمانی ابـزار و راهکاری اسـت کـه سـازمان ها به منظـور برخورد با این فشـارها و تهدیدهـا بـکار می‌گیرنـد. امـروزه صرفه‌جویـی زیـادی در منابـع و کاهـش هزینه‌هـای سـازمان ها بـا به‌کارگیـری بهـره‌وری سـازمانی صـورت می‌گیـرد که ایـن امـر باعث ایجاد توسـعه پایدار شـده اسـت. نیروی کار سـازمان، بیشـترین تأثیـر را بـر بهـره‌وری سـازمان دارد. آنچـه توجـه همـه شـرکت ها و سـازمان ها را بـه خـود جلـب کـرده اسـت، سـرمایه گذاری در بهره وری سـازمانی اسـت. از ایـن رو شـرکت ها تـلاش می کننـد حتی‌الامـکان از بهره وری سـازمانی بهره‌بـرداری کنند. همچنیـن بـا توجـه بـه مقادیـر ضریـب همبسـتگی پیرسـون بدسـت آمـده ۰/۲۳۰ ارتبـاط معنـادار و مسـتقیمی بیـن شـبکه‌های ارتباطـی و جلوه‌هـای بهـره‌وری در سـطح ۰/۰۱ و ۰/۸۴۴ ارتبـاط معنـادار و مسـتقیمی بیـن سیسـتم‌های مکانیـزه اداری و جلوه‌هـای بهـره‌وری در سـطح ۰/۰۱ و ۰/۶۳۱ ارتبـاط معنـادار و مسـتقیمی بیـن سیسـتم‌های اطلاعـات مدیریـت و جلوه‌هـای بهـره‌وری در سـطح ۰/۰۱ وجود دارد. در نهایـت نتیجـه میگیریـم بیـن عوامـل مرتبـط بـا فنـاوری اطلاعـات و ارتباطـات همچـون شـبکه‌های ارتباطـی، سیسـتم‌های مکانیـزه اداری و سیسـتم‌های اطلاعـات مدیریت با بهره‌وری سـازمانی ارتباط معنادار و مسـتقیمی وجـود دارد. بـه گونـه ای کـه اسـتفاده از فنـاوری اطلاعـات و ارتباطـات همچـون شـبکه‌های ارتباطـی، سیسـتم‌های مکانیـزه اداری و سیسـتم‌های اطلاعـات مدیریت باعـث افزایش بهره وری سـازمان ها می شـود. هـر چـه قـدر ایـن اسـتفاده بیشـتر و نقـش فنـاوری اطلاعـات پررنـگ تر باشـد افزایش بهـره روی سـازمان ها نیـز بیشـتر خواهـد بـود.

براسـاس شـاخص‌های نیکویـی بـرازش، مـدل برازش داده شـده از مناسـبت برخـوردار بـود و ایـن تحلیـل عاملـی تاییـد کـرد کـه شـاخص‌های (کـم شـدن هزینه هـا، کـم شـدن زمـان، افزایـش کمیـت و بهبود کیفیـت) متغیر مکنـون عوامل جلوه های بهـره وری را می سـازند. بـا توجه بـه میانگیـن متغیر بهـره وری، که ۴/۰۳ اسـت بر اسـاس مقیاس بـازرگان، می‌توان نتیجه گرفـت که متغیر عوامل سـازمانی در سـطح قـوی قرار گرفتـه اسـت. با توجـه به میانگیـن به‌دسـت‌آمده برای عوامـل متغیـر جلوه هـای بهـره وری، بعـد کـم شـدن هزینه هـا در سـطح قـوی قـرار گرفتـه اسـت، بعـد کم شـدن زمـان در سـطح خـوب قـرار دارد، بعـد تنـوع خدمـات در سـطح قـوی و بعـد بهبـود کیفیـت در سـطح خوب قرار گرفته اسـت. براسـاس آمـار توصیفی انجام شـده میانـه متغیـر جلوه‌های بهره‌وری سـازمانی در مدیریـت درمـان تامیـن اجتماعـی، برابـر بـا ۴/۰۳، مـد ۳/۹۵، انحـراف معیـار ۰/۱۲۸، کمتریـن ۳/۹۰ و بیشـترین ۴/۳۴ مشـاهده شـده اسـت. میانگین متغیر بهـره وری ۴/۰۳ اسـت کـه بر اسـاس مقیاس بـازرگان، می‌تـوان نتیجـه گرفـت که متغیـر عوامل سـازمانی در سـطح قـوی قـرار گرفته اسـت. براسـاس شـاخص‌های نیکویـی بـرازش، مـدل بـرازش داده شـده از مناسـبت برخـوردار بـود و ایـن تحلیـل عاملـی تاییـد کـرد کـه شـاخص‌های (سـرمایه انسـانی، عدالـت اجتماعـی، کیفیـت زندگـی و فرهنـگ اجتماعـی) متغیـر مکنون عوامـل رویکـرد اجتماعـی توسـعه پایدار را می سـازند. بـا توجه بـه میانگین به‌دسـت‌آمده برای متغیر توسـعه کـه ۳/۳۴ اسـت بـر اسـاس مقیـاس بـازرگان، می‌توان نتیجـه گرفـت متغیـر توسـعه در سـطح بیـش از رضایـت بخـش قـرار گرفته اسـت. با توجه بـه میانگین به‌دسـت‌آمده بـرای عوامـل متغیـر توسـعه پایـدار، بعد سـرمایه انسـانی در سـطح رضایـت بخـش قـرار گرفته اسـت، بعـد عدالـت اجتماعـی در سـطح بالاتـر از رضایـت بخـش قـرار دارد و بعـد کیفیـت زندگـی در سـطح خوب قـرار گرفته اسـت. بعد فرهنـگ اجتماعی

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

در سطح بالاتر از رضایت بخش قرار دارد. بر اساس آمار توصیفی انجام شده، میانه متغیر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی، برابر با ۳/۶۵، مد ۳/۵۵، انحراف معیار ۰/۱۹۱، کمترین ۳/۲۹ و بیشترین ۴/۱۱ مشاهده شده است، میانگین متغیر توسعه ۳/۳۴ است که بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر عوامل جلوه های بهره وری سازمانی در سطح بیش از رضایت بخش قرار گرفته است. با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۷۷۹ فرض صفر رد می شود و می توان نتیجه گرفت ارتباط معنادار و مستقیمی بین بهره‌وری سازمانی و رویکرد اجتماعی در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. نتایج این تحقیق با یافته های فتحی و مطلق (۱۳۸۹) و بنتزامادو لورنس و پرز (۲۰۱۰) و کولینگر (۲۰۰۸) در خصوص بهره وری و عامل ارزش گذاری اجتماعی و خلق ارزش که همان رویکرد اجتماعی در پایداری توسعه است، همسو و هماهنگ می باشد. مؤلفه‌های کاهش هزینه ها، کاهش زمان، افزایش کمیت و بهبود کیفیت اثر پیش‌بینی کنندگی معناداری بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار داشتند ($p < ۰/۰۵$-مقدار). بنابراین با توجه به تحلیل رگرسیون دریافتیم که ۱. بین کاهش هزینه‌ها و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد. ۲. بین کم شدن زمان انجام خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد. ۳. بین تنوع خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد. ۴. بین بهبود کیفیت خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد. در نهایت نتیجه میگیریم بین عوامل مرتبط با جلوه-های بهره وری سازمانی همچون کاهش هزینه ها، کم شدن زمان، تنوع خدمات، کیفیت خدمات با رویکرد اجتماعی توسعه پایدار ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد.

به گونه ای که افزایش بهره وری سازمانی موجب افزایش رویکرد اجتماعی توسعه پایدار میشود.

منابع و ماخذ

محمودزاده، م. (۱۳۸۸) اثرات بهره‌وری سازمانی بر توسعه پایدار، فصلنامه پژوهش‌نامه‌ی مدیریت اجرایی، شماره ۳۶، ص ۱۰۷-۱۳۰.

طباطبایی، ر. (۱۳۹۱) نقش بهره وری سازمانی در بهبود مدیریت و توسعه پایدار، چاپ اول، تهران، انتشارات فرس.

مبارکی، م. (۱۳۹۱) بررسی شاخص‌های کاربردی توسعه اجتماعی، فصلنامه مطالعات توسعه اجتماعی-فرهنگی، شماره۱۱، ص ۷-۹.

خاکباز، ح. (۱۳۸۹) بررسی جایگاه بهره وری سازمانی در برنامه توسعه ای کشور، فصلنامه پارک ها و مراکز رشد، شماره ۲۳، ص۲۹-۳۳.

خسروی، م.(۱۳۸۴) نقش سیستم های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم گیری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۷، ص۱۵۲-۱۶۰.

تیمورنژاد، ک. (۱۳۸۸) سیستم های اطلاعات مدیریت، جلد اول، چاپ سوم، تهران، انتشارات نرم افزاری هامون.

پیران نژاد، ع. (۱۳۹۲) تبیین تأثیرات گسترش بهره وری سازمانی بر توسعه اجتماعی، فصلنامه مدیریت، دوره ۵، شماره ۳، ص۱-۲۴ .

ترابی، م. (۱۳۹۱) مدیریت بهره‌وری سازمانی سلامت، چاپ دوم، تهران، انتشارات جعفری.

زارعی، م. (۱۳۷۴) فرهنگ و عملکرد سازمان، فصلنامه دانش مدیریت، شماره۳، ص۱۶۸-۱۷۳.

زاهدی، ش. (۱۳۷۹) فرهنگ جامع مدیریت، چاپ سوم، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.

جهانگیری، ع. (۱۳۸۶) کاربرد بهره وری سازمانی در مدیریت، چاپ اول، تهران، انتشارات موسسه عالی آموزش مدیریت و برنامه ریزی.

جوادی، س. (۱۳۸۶) مروری بر مفاهیم اساسی نظرات مدیریت، سازمان، رفتار، تجزیه و تحلیل و منابع انسانی، تهران، انتشارات نگاه.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

خاکـی غ.(۱۳۸۶) مدیریـت بهره وری ،تهران،انتشـارات کوهسار.
دهقـان، ر. (۱۳۸۸) مبانـی تئوری و طراحی سـازمانی، جلـد دوم، چـاپ ششـم، تهـران، دفتـر پژوهـش هـای فرهنگی.
رضائیـان، ع. (۱۳۸۸) مبانـی سـازمان و مدیریت، چاپ سـوم، تهران، انتشـارات سـازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسـانی دانشگاه ها.
محمـودزاده، ن.(۱۳۸۷) توسـعه منابـع انسـانی(تعلق و تعهـد سـازمانی و رقابت‌پذیـری)، تهـران، انتشـارات سـازمان مدیریـت صنعتـی.
کلانتـر، ک. (۱۳۸۷) الگوهـای نوظهـور در سـنجش پایـداری توسـعه، تدبیـر، تهـران، انتشـارات آوا.
زاهـدی، ش. (۱۳۸۶) توسـعه پایـدار. تهران، انتشـارات سـازمان مطالعـه و تدویـن کتـب علـوم انسـانی دانشـگاه‌ها.
زاهـدی، ش. (۱۳۸۵) بسـط مفهومـی توسـعه پایـدار، فصلنامه مدرس علوم انسـانی، دوره ۱۰، شـماره ۶، ص ۶۳-۶۴.
سـرلک، م. فراتـی، ح. (۱۳۹۱) سیسـتم های اطلاعـات مدیریـت پیشـرفته، چـاپ پنجـم، تهـران، انتشـارات دانشـگاه پیـام نور.
سـعادت، ا. (۱۳۷۲) مدیریـت منابـع انسـانی، تهـران، انتشـارات سمت.
Zargar,Mohammad, Principles and concepts IT, Behineh publications,Tehran,2003,pp45. (in persian)
Shekari, Mohammad, IT in management, Payam-Noor publications, Shiraz,2007, pp 140. (in persian)
Taleghani, Mohsen, influence of IT on productivity Gilan regional electricity company, journal of management development and transformation, Vol.13, 2014, pp 69-70.
Baskerville, Rivan, Information Systems as a Reference Disciplines, Journal of MIS Quarterly, 26(1), Italy, 2009, pp 36-37.
Dewan, Sam, Kraemen, Kevin, Information Technology and Productivity: Preliminary Evidence from Country Level Data, Journal of Management Science, India, 2012, pp 548.
Taheri, Shima, analysis in organizations, Hastan publications, Tehran, 2004, pp 58-63. (in persian)
Mohammadi, Maryam, knowledge management system: conceptual foundation and research issues, journal of MIS quarterly, Vol.25, No.1, Iran, 2011, pp107. (in persian)
Pintelon, Lora, Preez, Nikle, IT opportunities for maintenance management, journal of qualty in maintenance engineering, Vol. 5 No, I, Turkey, 2005, pp 9 - 24.
Wissner, Megan, ICT growth and productivity in the german energy sector -on the way to a smart grid, journal of utilities policy 19, Netherlands, 2001, pp14-19.
Grant, Adel, communication technology, 11th edition focal press, USA, 2010, pp 132.
Moghimi, Saeid, Hosein Zadeh, Mahmoud, effect of IT on organizational productivity with process-oriented approach, technology management publications. Vol 5, 2013, pp 266.
Sarafizadeh, Esmaeil, IT in organizatin, Mir publications, 2009, pp 33-37. (in persian)
Sarlak, Mojtaba, advanced management systems, Ava publications, Tehran, 2012,pp62. (in persian)
Aliahmadi, Abas, Ebrahimi, Masoud, ICT strategic planning, Tolid danesh publications, Kerman, 2009, pp 22.
Harrison, Rabin, human resource development in a knowledge economy, journal of published by pal grave mac, Romania, 2012, pp39 .
Adward, Jac, stracture and application new technology, journal of maintenance engineering California, 2013, pp23-24.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

Kazemi, Raha, national policies that connect ICT-based education reform to economic and social development, journal of human technology, London, 2005, pp156-117.

Moghimi, Saeid, organization and management research approach, Termeh publications, Tehran, 2001, pp 59-60. (in persian)

Kiani, Hazhir, information technology planning, Toloe publications,Tehran,2004,pp 98. (in persian)

Mahmoudzadeh, Mohsen, Asadi, Farhad, ICT infrastructure and service sector employment, the economy and new business, Andisheh publications, Tehran, 2010, pp 202. (in persian)

Kord, Laleh, management and technology, Productivity Ghalam, Iran, 2001, pp 117. (in persian)

Gordon, Remon, information systems a management approach, journal of performance management, India, 2004, pp 28.

Jabareen, Yalda, a new conceptual framework for sustainable development, environment, journal of development and Sustainability, Iran, 2008, pp179.192. (In persian)

Beaudreau, Caty, the dynamo and the computer: an engineering perspective on the modern productivity paradox, International journal of productivity and performance management, Turkey, 2010, pp 7-17.

Baskerville Myersm, information systems as a reference disciplines, journal of MIS quarterly, 2012, pp 36-37.

Richard. L, 2006, The New Era Of Management; Thomson, South –Western, pp 212-219.

Isaksson. R, 2006, Total quality management for sustainable development Process based system models, Business Process Management Journal, Vol. 12 No. 5, pp 632-645.

Jabareen. Y, 2011, A New Conceptual Framework for Sustainable Development, pp 76.

Melyam. M, 2009, Knowledge Management and Knowledge Management System: Conceptual Foundation and Research Issues, MISquarterly, Vol. 25, No. 1, pp107-136.

Mckenzie. S, 2004, Social sustainability: Toward some definition, Hawake Research, pp 68-73.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]