

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

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 created a 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.

چکیده

امروزه تغییرات سریع محیطی، سازمانی و فناوری، محیط رقابتی پیچیده‌ای را برای سازمان‌ها ایجاد کرده است و از سویی با تحقق بهره‌وری در راستای توسعه پایدار، زندگی افراد جامعه از جهت کمی و کیفی ارتقا پیدا می‌کند. تحقیق حاضر کمی-کیفی و از نوع تحقیقات کاربردی است، و با توجه 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 استان‌های شمال ایران است. این پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده صورت گرفت و ۳۰۰ پرسشنامه بین افراد توزیع گردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه می‌باشد. برای انجام این تحقیق به شناسایی عوامل و مولفه‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات، جلوه‌های بهره‌وری 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 بهره‌وری سازمان‌ها می‌شود.

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

نفر مستمري بگير است که با در نظر گرفتن افراد خانواده بیمه شدگان، 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 بر مبنای قانون تأمین اجتماعی و مقررات مربوط، عبارتند از: حمایت در برابر حوادث، بیماری‌ها و بارداری، مستمري بازنشستگی، مستمري از کارافتادگی مستمري بازماندگان مقرري 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 سیستم‌های اطلاعاتی و کاربردهای آن است (صرافی زاده، ۱۳۸۹، ص ۳۳). فن آوری اطلاعات و ارتباطات مشتمل بر ۳ 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 چندرسانه‌ای، نرم افزارهای کاربردی، شبکه‌های اجتماعی و آموزشی، آموزش (یادگیری) الکترونیکی، استفاده از تجهیزات سخت افزاری، پرینتر، اسکنر، اتوماسیون اداری و سیستم‌های پشتیبانی در مدیریت درمان سازمان تأمین 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 از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پشتیبانی توسعه روابط بلندمدت با مراجعین (مقیمی و حسین‌زاده،

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 سیستم‌های اطلاعاتی محسوب می‌شود، که سیستم‌های اطلاعاتی شامل سخت افزارها، نرم افزارها، پایگاه داده و فناوری‌های اطلاعاتی می‌باشد. در دیدگاه دوم فناوری اطلاعات شامل سیستم‌های اطلاعاتی مختلف، کاربران و مدیران آن‌ها می‌باشد (شیکری، ۱۳۸۷، ص ۱۴۰). امروزه صرفه‌جویی زیادی در منابع و کاهش هزینه‌های سازمان‌ها با به‌کارگیری فناوری اطلاعات صورت می‌گیرد که این امر باعث افزایش بهره‌وری سازمان‌ها گردیده است (طالقانی، ۱۳۹۳، ص ۶۹). توسعه، فرایندی است عجین با طیف وسیعی از مطالعات، برنامه‌ریزی‌ها، گزارش‌ها، تصمیم‌سازی‌ها، 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 به‌کارگیری 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 ۱۲ میلیون نفر بیمه شده و بیش از ۲ میلیون

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 سیستم‌های پیرپلس. 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 (مقیم و حسین‌زاده، ۱۳۹۲، ص ۲۶۴).

بهره‌وری 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 (رضایان، ۱۳۸۸).

پایدار نیازمند توسعه عوامل ذیل می‌باشد: ۱. سیاست‌گذاری، استراتژی‌ها و طرح‌های اجرایی مناسب. ۲. توافق‌نامه‌های موسسه‌ای. ۳. آگاهی عمومی، اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی مناسب. ۴. مکانیزم‌های مالی مناسب. ۵. ظرفیت‌سازی اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و علمی. ۶. گسترش فناوری‌های 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 می‌تواند 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 جلوه‌های بهره‌وری سازمانی: نتایج فعالیت‌هایی که در رابطه با بهره‌وری صورت می‌گیرد را می‌توان 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. استراتژی‌های افزایش بهره‌وری می‌توانند یکی یا ترکیبی از جلوه‌های فوق باشند (خاکی، ۱۳۸۶) و (کلانتر، ۱۳۸۵).

عوامل انسانی مؤثر در بهره‌وری سازمان‌ها: عوامل انسانی مؤثر در بهره‌وری سازمان‌ها به دو دسته کلی عوامل درون سازمانی و عوامل برون سازمانی

مدیریت شهری

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

۲۰۳

تقسیم می شوند. عوامل درون سازمانی عبارتند از:

۱. میزان اثربخشی رهبری و مدیریت در سازمان.
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 و تحلیل مشاغل.
۶. ماهیت نگرش های کارکنان.
۷. ماهیت فرهنگ سازمانی.
۸. سطح انگیزه افراد برای انجام وظایف شغلی.
۹. ماهیت شبکه های ارتباطی در سازمان. 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 از نیروی کار متخصص در کشور.
۹. نقش متخصصان در کشور.
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 عصر کنونی با وجودی که بهره وری سازمانی، لایه های مختلف جوامع را در هم نوردیده و تأثیرات شگرفی بر آنها داشته، متأسفانه پژوهش های اندکی به مطالعه این تأثیرات پرداخته اند (محمودزاده، ۱۳۸۸). با وجود تأثیرات پرشماری که بهره وری سازمانی بر توسعه یافتگی جوامع داشته اند و با وجود مطالعاتی که بر نقش بهره وری سازمانی بر تعالی بخشی و توسعه یافتگی 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 شفاف تر و دقیق تر 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 و انسانی 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 بهره وری که در سرلوحه آن منابع انسانی است می پردازد. 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 پژوهش 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 تأثیر متقابلی که بر هم و نهایتاً 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.

۳. روش پژوهش

تحقیق حاضر کمی و کیفی می‌باشد و با توجه به هدف آن از نوع تحقیقات کاربردی، و با توجه 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، جلوه‌های بهره‌وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار و تدوین چارچوب نظری تحقیق. گام دوم: بررسی پژوهش‌های انجام شده داخلی و خارجی. گام سوم: مشخص شدن جامعه آماری و روش نمونه‌گیری. گام چهارم: مشخص شدن ابزار جمع‌آوری داده‌ها. گام پنجم: تعیین روایی و پایایی ابزار سنجش داده‌ها. (برای این منظور، متغیرهای تحقیق که عوامل مولفه‌های جلوه‌های بهره‌وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار بودند، بررسی گردید). گام ششم: تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS، LIZREL، AMOS و گام هفتم: نتیجه‌گیری نهایی.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری در این تحقیق ۹۹۲ نفر شامل کلیه مدیران واحدها و معاونین، سرپرستاران، سوپروایزران آموزشی و بالینی و مدیران پرستاری، مسؤولین امور پشتیبانی شاغل در بیمارستان‌ها، درمانگاه و پلی کلینیک‌ها، دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی و ستاد مدیریت درمان تامین اجتماعی استانهای شمال ایران است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در سطح مدیریت درمان استان‌های شمال کشور صورت گرفته است و ۳۰۰ پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع گردید که ۲۹۷ نسخه جمع‌آوری و مبنای تجزیه و تحلیل داده‌ها قرار گرفت. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید.

روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در این پژوهش از مطالعات کتابخانه‌ای و پرسش‌نامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است.

برای بدست آوردن اطلاعات از جامعه آماری و به منظور پاسخ به سوالات تحقیق از پرسش‌نامه استفاده گردید. بخش مهم داده‌های تحقیق با استفاده از پرسش‌نامه گردآوری شد که عبارتند از: الف. پرسش‌نامه 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 می‌باشد. ب. پرسش‌نامه 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 می‌باشد. ج. پرسش‌نامه رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: این پرسش‌نامه دارای چهار مولفه اصلی و مشتمل بر ۲۱ سوال به شیوه طیف لیکرت ۵ پاسخی: ۱. خیلی کم، ۲. کم، ۳. متوسط، ۴. زیاد، ۵. خیلی زیاد می‌باشد.

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 مولفه‌های اثرگذار فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه‌های بهره‌وری 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 محاسبه شده است. برای بررسی پایایی درونی پرسشنامه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه‌های بهره‌وری 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 تأیید قرار گرفت. مقدار این آماره‌ها نشان می‌دهد که پرسشنامه‌ها از پایایی بالایی برخوردارند. در جدول



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

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

الف. شناسایی مؤلفه های عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات: جهت شناسایی مؤلفه های عوامل از ۲ روش استفاده شده: ۱. روش تحلیل عاملی بر روی مؤلفه ها به روش تجزیه به مؤلفه های اصلی و ۲. چرخش واریماکس. تحلیل عاملی نوعی روش آماری است که هدف از کاربرد آن، ارائه مجموعه ای از متغیرها بر حسب تعداد کمتری از متغیرهای فرضی است. در تحلیل عاملی تعداد زیادی از متغیرها بر

حسب تعداد کمی از ابعاد یا سازه ها بیان می شود. این سازه، فاکتور یا عامل نامیده می شود. بر اساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی، تعداد ۳۱ زیر مؤلفه مربوط به عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات در ۳ عامل خلاصه شده اند: ۱. شبکه های ارتباطی، ۲. سیستم های مکانیزه اداری، ۳. سیستم های اطلاعات مدیریت. برای اطمینان از اعتبار داده ها و بررسی صحت نمونه گیری قبل از تحلیل عاملی از معیار کایزر، میجر، الکن (KMO) استفاده شده است. این روش ضریب همبستگی داده ها را محاسبه می کند هر چقدر KMO بزرگ تر باشد داده ها برای تحلیل مناسب تر هستند. مقدار KMO بین صفر و یک است و داده های بالاتر از ۰/۷ برای تحلیل مناسب هستند. آزمون کرویت بارتلت نشان می دهد متغیرها با هم رابطه دارند و نتایج تحلیل عاملی قابل اعتماد است. بر اساس یافته ها مقدار KMO برای کیفیت نمونه گیری برابر با ۰/۸۱۴ است. مقدار قابل قبولی است. با توجه به معناداری آزمون بارتلت ($p < ۰/۰۵$ مقدار) شرایط لازم برای

جدول ۱. پایایی پرسشنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات جلوه های بهره وری و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

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

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 جلوه‌های 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 ۲ روش 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 ۴ عامل خلاصه شده‌اند: ۱. کم شدن هزینه‌ها. 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 ($p < 0/05$) 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 ۲ روش 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 ($p < 0/05$) شرایط لازم برای انجام تحلیل عاملی برقرار است. در جدول ۴ آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار نشان داده شده است. روایی سازه: در روایی سازه به بیان الف.تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات و ب.تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه عوامل جلوه‌های بهره‌وری و ج. تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	≤ 0.08	0.031
نسبت χ^2/df دو	کمتر از ۳	۲/۰۰۱
برازندگی (GFI)	≥ 0.90	0.914
برازندگی تعدیل یافته (AGFI)	≥ 0.90	0.913
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ 0.90	0.891
برازش نرم (NFI)	≥ 0.90	0.907
برازش غیر نرم (TLI)	≥ 0.90	0.917
برازش افزایشی (IFI)	≥ 0.90	0.956

جدول ۶. شاخص‌های برازش مدل عوامل جلوه‌های بهره‌وری

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	≤ 0.08	0.0413
نسبت χ^2/df دو	کمتر از ۳	۱/۶۴۵
برازندگی (GFI)	≥ 0.90	0.894
برازندگی تعدیل یافته (AGFI)	≥ 0.90	0.904
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ 0.90	0.975
برازش نرم (NFI)	≥ 0.90	0.899
برازش غیر نرم (TLI)	≥ 0.90	0.906
برازش افزایشی (IFI)	≥ 0.90	0.923

پرداخته شده است. (کم شدن هزینه‌ها، کم شدن زمان، افزایش کمیت

و بهبود کیفیت) متغیر مکنون عوامل جلوه‌های بهره‌وری را به خوبی توصیف می‌کنند. در جدول ۶ شاخص‌های نیکویی برازش مدل عوامل جلوه‌های بهره‌وری سازمانی نشان داده شده است.

ج. تحلیل عاملی تأییدی 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 جلوه‌های بهره‌وری

الف. تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات: بر اساس شاخص‌های نیکویی برازش، مدل برازش داده شده از مناسبت برخوردار است. با توجه به نتایج، شاخص‌های (شبکه‌های ارتباطی، سیستم‌های مکانیزه اداری و سیستم‌های 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 تأییدی پرسشنامه عوامل جلوه‌های بهره‌وری سازمانی: بر اساس شاخص‌های نیکویی برازش، مدل برازش داده شده از مناسبت برخوردار است. با توجه به نتایج می‌توان گفت شاخص‌های

جدول ۷. شاخص‌های برازش مدل عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	$\leq 0/08$	0/031
نسبت χ^2/df دو	کمتر از ۳	۲/001
برازندگی (GFI)	$\geq 0/90$	0/914
برازندگی تعدیل یافته (AGFI)	$\geq 0/90$	0/913
برازش مقایسه‌ای (CFI)	$\geq 0/90$	0/891
برازش نرم (NFI)	$\geq 0/90$	0/907
برازش غیر نرم (TLI)	$\geq 0/90$	0/917
برازش افزایشی (IFI)	$\geq 0/90$	0/956

جدول ۸. مقیاس نمره‌گذاری (بازرگان، ۱۳۹۰)

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	$\leq 0/08$	0/0413
نسبت χ^2/df دو	کمتر از ۳	۱/۶۴۵
برازندگی (GFI)	$\geq 0/90$	0/894
برازندگی تعدیل یافته (AGFI)	$\geq 0/90$	0/904
برازش مقایسه‌ای (CFI)	$\geq 0/90$	0/975
برازش نرم (NFI)	$\geq 0/90$	0/899
برازش غیر نرم (TLI)	$\geq 0/90$	0/906
برازش افزایشی (IFI)	$\geq 0/90$	0/923

مدیریت شهری

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

۲۰۹

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. یافته‌های پژوهش

۱. یافته‌های 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

نمره‌گذاری 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 تشکیل شده 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 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 آزمودنی‌ها نشان داده شده است.

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
شبکه‌های 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 بهره‌وری در میان آزمودنی‌ها

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

جدول ۱۲. توصیف ابعاد متغیر جلوه‌های بهره‌وری در میان آزمودنی‌ها

بعد	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
کم شدن هزینه‌ها	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

سوال فرعی ۱. میزان شبکه‌های ارتباطی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۲. میزان سیستم‌های مکانیزه اداری در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۳. میزان سیستم‌های اطلاعات مدیریت در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: با توجه به میانگین‌های تجربی و بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت: بعد سیستم‌های مکانیزه اداری در سطح خوب قرار گرفته است، بعد شبکه‌های 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.

سوال فرعی ۲. توصیف متغیر جلوه‌های بهره‌وری: سوال اصلی ۲. میزان جلوه‌های بهره‌وری در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: نحوه ساخت این متغیر از ۱۸ سؤال ۵ گزینه‌ای تشکیل شده است. میانگین مشاهده شده 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 بهره‌وری 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 جلوه‌های بهره‌وری در میان آزمودنی‌ها نشان داده شده است.

سوال فرعی ۴. میزان کاهش هزینه‌ها در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۵. میزان کم شدن زمان انجام خدمات در

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 فرعی ۶. 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 هزینه‌ها در سطح قوی، بعد کم شدن زمان در سطح خوب، بعد تنوع خدمات در سطح قوی و بعد بهبود کیفیت در سطح خوب قرار گرفته است. اطلاعات توصیفی ابعاد متغیر جلوه‌های بهره‌وری شامل میانگین، میانه، مد، انحراف معیار، کمترین و بیشترین در جدول ۱۲ نشان داده شده است.

۳. توصیف متغیر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: سوال اصلی ۳. میزان رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ پاسخ: نحوه ساخت این متغیر از ۲۱ سؤال ۵ گزینه‌ای تشکیل شده 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 آزمودنی‌ها نشان داده شده است.

سوال فرعی ۸. میزان سرمایه انسانی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۸. میزان عدالت اجتماعی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۱۰. میزان کیفیت زندگی در مدیریت درمان تامین اجتماعی چقدر است؟ سوال فرعی ۱۱. 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. یافته‌های بررسی نرمال بودن توزیع متغیر

در این بخش برای تعیین نرمال بودن متغیرهای مدل از فرضیه استفاده شده است: H_0 : متغیر مدل از توزیع نرمال پیروی می‌کند. H_1 : متغیر مدل از توزیع نرمال پیروی نمی‌کند. یکی از پیش‌فرض‌های مهم جهت بررسی فرضیات تحقیق در آزمون‌های آماری بررسی نحوه توزیع داده‌ها است. چنانچه داده‌ها

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 متغیرهای تحقیق در جدول ۱۵ نشان داده شده است.

۳. یافته‌های بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش

جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده. سوال اصلی ۴. آیا بین متغیرهای پژوهش در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون 0.820 ، 0.670 ، 0.779 ارتباط معنادار و مستقیمی بین متغیرهای پژوهش در سطح 0.01 وجود دارد. در جدول ۱۶ نتایج آزمون همبستگی جهت بررسی رابطه بین متغیرها نشان داده شده است.

سوال فرعی ۱۲. 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 0.01 وجود دارد.

سوال فرعی ۱۳. 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 0.844 ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های مکانیزه اداری و جلوه‌های بهره‌وری در سطح 0.01 وجود دارد.

سوال فرعی ۱۴. 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 0.631 ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های اطلاعات مدیریت و جلوه‌های بهره‌وری در سطح 0.01 وجود دارد. نتایج بررسی رابطه بین ابعاد متغیرها در برابر متغیرها 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 0.714 ارتباط معنادار و مستقیمی کاهش هزینه‌ها و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در سطح 0.01 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 0.609 ارتباط معنادار و مستقیمی بین کم شدن زمان انجام خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه دار در سطح 0.01 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 0.843 - ارتباط معنادار و معکوس بین تنوع خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در سطح 0.01 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 0.845 ارتباط معنادار و مستقیمی بین بهبود کیفیت خدمات و رویکرد اجتماعی توسعه در سطح 0.01 وجود دارد. نتایج بررسی رابطه بین ابعاد متغیرها در برابر متغیرها در جدول ۱۷ نشان داده

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

جدول ۱۶. 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

جدول ۱۷. 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 معنی دار (p<۰/۰۵)، *در سطح ۰/۰۱ معنی دار (p<۰/۰۱)

شده است.

نتیجه گیری و جمع بندی

در این مقاله به دلیل تمرکز بر اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره وری، تنها به طرف عرضه پرداخته شده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات سرمایه ای دو جانبه است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان تکنولوژی تولید استفاده می شود. کاهش قیمت سرمایه فناوری اطلاعات

و ارتباطات منجر به جایگزینی فناوری اطلاعات و ارتباطات با عوامل دیگر و تعمیق سرمایه می شود و رشد محصول و بهره وری نیروی کار را به طور مستقیم تحت تأثیر قرار می دهد. با توجه به نتایج به دست آمده نتیجه می گیریم ۰/۸۲۰ ارتباط معنادار و مستقیمی بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و جلوه های بهره وری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. امروزه تغییرات سریع محیطی، سازمانی و فناوری،

محیط رقابتی پیچیده‌ای را برای سازمان‌ها ایجاد کرده است، چنین محیطی محرک‌های کسب و کار را برای سازمان‌ها بوجود می‌آورد. سازمان‌ها باید بتوانند توانایی عکس‌العمل در محیط‌های پویا را داشته و ساز و کار مناسبی را در جهت افزایش بهره‌گیری از فرصت‌ها و کاهش تهدیدات بکار گرفته و از توانایی‌ها و قابلیت‌های خود به بهترین شکل استفاده نمایند. بهره‌وری سازمانی ابزار و راهکاری است که سازمان‌ها به منظور برخورد با این فشارها و تهدیدها بکار می‌گیرند. امروزه صرفه‌جویی زیادی در منابع و کاهش هزینه‌های سازمان‌ها با به‌کارگیری بهره‌وری سازمانی صورت می‌گیرد که این امر باعث ایجاد توسعه پایدار شده است. نیروی کار سازمان، بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری سازمان دارد. آنچه توجه همه شرکت‌ها و سازمان‌ها را به خود جلب کرده است، سرمایه‌گذاری در بهره‌وری سازمانی است. از این رو شرکت‌ها تلاش می‌کنند حتی‌الامکان از بهره‌وری سازمانی بهره‌برداری کنند. همچنین با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۲۳۰ ارتباط معنادار و مستقیمی بین شبکه‌های ارتباطی و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ و ۰/۸۴۴ ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های مکانیزه اداری و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ و ۰/۶۳۱ ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های اطلاعات مدیریت و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. در نهایت نتیجه می‌گیریم بین عوامل مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات همچون شبکه‌های ارتباطی، سیستم‌های مکانیزه اداری و سیستم‌های اطلاعات مدیریت با بهره‌وری سازمانی ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد. به گونه‌ای که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات همچون شبکه‌های ارتباطی، سیستم‌های مکانیزه اداری و سیستم‌های اطلاعات مدیریت باعث افزایش بهره‌وری سازمان‌ها می‌شود. هر چه قدر این استفاده بیشتر و نقش فناوری اطلاعات پررنگ تر باشد افزایش بهره‌وری

سازمان‌ها نیز بیشتر خواهد بود. براساس شاخص‌های نیکویی برآزش، مدل برآزش داده شده از مناسبت برخوردار بود و این تحلیل عاملی تایید کرد که شاخص‌های (کم شدن هزینه‌ها، کم شدن زمان، افزایش کمیت و بهبود کیفیت) متغیر مکنون عوامل جلوه‌های بهره‌وری را می‌سازند. با توجه به میانگین متغیر بهره‌وری، که ۴/۰۳ است بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر عوامل سازمانی در سطح قوی قرار گرفته است. با توجه به میانگین به‌دست‌آمده برای عوامل متغیر جلوه‌های بهره‌وری، بعد کم شدن هزینه‌ها در سطح قوی قرار گرفته است، بعد کم شدن زمان در سطح خوب قرار دارد، بعد تنوع خدمات در سطح قوی و بعد بهبود کیفیت در سطح خوب قرار گرفته است. براساس آمار توصیفی انجام شده میانه متغیر جلوه‌های بهره‌وری سازمانی در مدیریت درمان تامین اجتماعی، برابر با ۴/۰۳، مد ۳/۹۵، انحراف معیار ۰/۱۲۸، کمترین ۳/۹۰ و بیشترین ۴/۳۴ مشاهده شده است. میانگین متغیر بهره‌وری ۴/۰۳ است که بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر عوامل سازمانی در سطح قوی قرار گرفته است. براساس شاخص‌های نیکویی برآزش، مدل برآزش داده شده از مناسبت برخوردار بود و این تحلیل عاملی تایید کرد که شاخص‌های (سرمایه انسانی، عدالت اجتماعی، کیفیت زندگی و فرهنگ اجتماعی) متغیر مکنون عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار را می‌سازند. با توجه به میانگین به‌دست‌آمده برای متغیر توسعه که ۳/۳۴ است بر اساس مقیاس بازرگان، می‌توان نتیجه گرفت متغیر توسعه در سطح بیش از رضایت بخش قرار گرفته است. با توجه به میانگین به‌دست‌آمده برای عوامل متغیر توسعه پایدار، 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. بعد فرهنگ اجتماعی

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 جلوه‌های بهره‌وری سازمانی در سطح بیش از رضایت بخش قرار گرفته است. با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده ۰/۷۷۹ فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت ارتباط معنادار و مستقیمی بین بهره‌وری سازمانی و رویکرد اجتماعی در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. نتایج این تحقیق با یافته‌های فتحی و مطلق (۱۳۸۹) و بنتزامادو لورنس و پرز (۲۰۱۰) و کولینگر (۲۰۰۸) در خصوص بهره‌وری و عامل ارزش‌گذاری اجتماعی و خلق ارزش که همان رویکرد اجتماعی در پایداری توسعه است، همسو و هماهنگ می‌باشد. مؤلفه‌های کاهش هزینه‌ها، کاهش زمان، افزایش کمیت و بهبود کیفیت اثر پیش‌بینی‌کنندگی معناداری بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار داشتند ($p < 0/05$ 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 جلوه‌های بهره‌وری سازمانی همچون کاهش هزینه‌ها، کم شدن زمان، تنوع خدمات، کیفیت خدمات با رویکرد اجتماعی توسعه پایدار ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد.

به گونه‌ای که افزایش بهره‌وری سازمانی موجب افزایش رویکرد اجتماعی توسعه پایدار می‌شود.

منابع و مآخذ

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

طباطبایی، ر. (۱۳۹۱) نقش بهره‌وری 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، شماره ۱۱، ص ۷-۹.

خاکباز، ح. (۱۳۸۹) بررسی جایگاه بهره‌وری سازمانی در برنامه توسعه‌ای کشور، فصلنامه پارک‌ها و مراکز رشد، شماره ۲۳، ص ۲۹-۳۳.

خسروی، م. (۱۳۸۴) نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم‌گیری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۷، ص ۱۵۲-۱۶۰.

تیمورنژاد، ک. (۱۳۸۸) سیستم‌های اطلاعات مدیریت، جلد اول، چاپ سوم، تهران، انتشارات نرم‌افزاری هامون.

پیران نژاد، ع. (۱۳۹۲) تبیین تأثیرات گسترش بهره‌وری سازمانی بر توسعه اجتماعی، فصلنامه مدیریت، دوره ۵، شماره ۳، ص ۱-۲۴.

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

زارعی، م. (۱۳۷۴) فرهنگ و عملکرد سازمان، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۳، ص ۱۶۸-۱۷۳.

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

جهانگیری، ع. (۱۳۸۶) کاربرد بهره‌وری 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.

مدیریت شهری

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

۲۱۵

nology 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 quality 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, Esmail, IT in organization, Mir publications, 2009, pp 33-37. (in persian)

Sarlak, Mojtaba, advanced management systems, Ava publications, Tehran, 2012, pp62. (in persian)

Aliahmadi, Abbas, 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.

خاکی غ. (۱۳۸۶) مدیریت بهره وری، تهران، انتشارات کوهسار.

دهقان، ر. (۱۳۸۸) مبانی تئوری و طراحی سازمانی، جلد دوم، چاپ ششم، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی.

رضائیان، ع. (۱۳۸۸) مبانی سازمان و مدیریت، چاپ سوم، تهران، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها.

محمودزاده، ن. (۱۳۸۷) توسعه منابع انسانی (تعلق و تعهد سازمانی و رقابت پذیری)، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.

کلانتر، ک. (۱۳۸۷) الگوهای نوظهور در سنجش پایداری توسعه، تدبیر، تهران، انتشارات آوا.

زاهدی، ش. (۱۳۸۶) توسعه پایدار. تهران، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها.

زاهدی، ش. (۱۳۸۵) بسط مفهومی توسعه پایدار، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۰، شماره ۶، ص ۶۳-۶۴.

سرلک، م. فراتی، ح. (۱۳۹۱) سیستم های اطلاعات مدیریت پیشرفته، چاپ پنجم، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.

سعادت، ا. (۱۳۷۲) مدیریت منابع انسانی، تهران، انتشارات 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 Tech-

مدیریت شهری

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

۲۱۶

- 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.

مدیریت شهری

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

■ ۲۱۸ ■