

مدریت شهری

شماره ۴۷ تابستان ۹۶

No.47 Summer 2017

■ ۲۰۱-۲۱۸ ■

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۶/۲/۲۳

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۶/۱۲

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
حمدان 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 مرتبه 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 نرم افزار 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 مرتبه 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.

مقدمه

نفر مستمری بگیر است که با درنظر 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 برمبنای قانون تأمین اجتماعی و مقررات مربوط، عبارتند از: حمایت در برابر حوادث، بیماری‌ها و بارداری، مستمری بازنشستگی، مستمری از کارافتادگی مستمری بازماندگان مقرر 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 کامپیوتري، طراحی کامپیوتري، پیاده سازی سیستم‌های اطلاعاتي و کاربردهای آن است (صرفی زاده، ۱۳۸۹، ص. ۳۳). فن آوري اطلاعات و ارتباطات مشتمل بر^۳ بخش است: الف. زیر ساخت، ب. فن آوري، 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 ساخت افزارها و نرم افزارهای کامپیوتري و الکترونيکي مانند استفاده از رایانه، اینترنت، نرم افزارهای آموزشی و چندرسانه ای، نرم افزارهای کاربردی، شبکه‌های اجتماعی و آموزشی، آموزش (یادگیری) الکترونیکي، استفاده از تجهیزات ساخت افزاری، پرینتر، اسکنر، اتوماسيون اداري و سیستم‌های پشتيباني در مدیريت درمان سازمان تأمین اجتماعي می باشد که بدبان اهداف ذيل می باشد: ۱. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت جستجوی اطلاعات برای شناسايي مراجعين و ذينفعان. ۲. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت پشتيباني فعالitehای انجام خدمات. ۳. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پشتيباني توسعه روابط بلندمدت با مراجعين (مقيمى و حسينزاده، ۱۳۹۱).

دریس شهری

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

۲۰۲

واژه فناوری اطلاعات اولین بار در سال ۱۹۵۸ به منظور بیان نقش رایانه در پشتيباني از تصميم‌گيري‌ها و پردازش اطلاعات در سازمان به کار گرفته شد (زرگر، ۱۳۸۴، ص. ۴۵). دو ديدگاه کلی در مورد فناوری اطلاعات وجود دارد. در ديدگاه اول فناوری اطلاعات زير مجموعه‌اي از سیستم‌های اطلاعاتي محسوب می‌شود، که سیستم‌های اطلاعاتي شامل ساخت افزارها، نرم افزارها، پايگاه داده و فناوری های اطلاعاتي می باشد. در ديدگاه دوم فناوری اطلاعات شامل سیستم‌های اطلاعاتي مختلف، کاربران و مدیران آن‌ها می باشد (شيكري، ۱۳۸۷، ص. ۱۴۰). امروزه صرفه‌جوبي زيادي در منابع و كاهش هزینه‌های سازمان‌ها با به‌كارگيري فناوری اطلاعات صورت می‌گيرد که اين امر باعث افزایش بهره‌وروي سازمان‌ها گردیده است (طلقاني، ۱۳۹۳، ص. ۶۹). توسعه، فرايندي است عجین با طيف وسعي از مطالعات، برنامه‌رزي‌ها، گزارش‌ها، تصميم‌سازی‌ها، ابتکارها (پیران نژاد، ۱۳۹۲). توسعه در حوزه‌های اجتماعي، از جمله دغدغه‌های پيشروي هر جامعه‌اي است که توجه بسياری از صاحب‌نظران و محققان را به خود معطوف کرده است (خاكباز، ۱۳۹۱). توسعه پايدار به معنى اداره و بهره‌برداري صحيح و کارا از منابع مالي، نيري انساني برای دست‌يلاني به الگوي مصرف مطلوب است که با به کارگيري امكانات فني، ساختار و تشکيلات مناسب برای رفع نياز نسل امروز و آينده بهطور رضایت بخش امکان‌پذير می‌شود (طباطبائي، ۱۳۹۱). توسعه پايدار نه فقط بهبود نسل حاضر بلکه نسل‌های آينده را نيز را در نظر دارد (ترابي، ۱۳۹۱).

سازمان تأمین اجتماعي يك سازمان بيمه‌گر اجتماعي است که مأموريت اصلی آن پوشش کارگران مزد و حقوق بگير (به صورت اجرائي) و صاحبان حرف و مشاغل آزاد (به صورت اختياري) است. جمعیت تحت پوشش اين سازمان، شامل حدود ۱۲ ميليون نفر بيمه شده و بيش از ۲ ميليون

مدیریت شهری

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

۲۰۳

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، متکرین توسعه را بر آن داشت تا نیاز به برابری را در جامعه با تأکید بر کاهش تنش های اجتماعی، ترویج نقش سرمایه انسانی و ترویج ارزش های اجتماعی، پویایی درآمد و اشتغال، سلامت و بهداشت و مشارکت های مدنی مورد نظر قرار دهنده، 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 رابطه ها برای بهبود عملکرد پایدار خود با رویکرد توسعه اجتماعی برای ارائه خدمات مطلوب را دنبال می کند (زارعی، ۱۳۷۴).

بهرهوری در سازمان تامین اجتماعی: سازمان تامین اجتماعی یک سازمان بیمه گر و خدماتی است و بصورت عمومی غیر دولتی تعریف شده در نتیجه تمامی ابعاد بهرهوری سازمانی و نظر خبرگان در این تحقیق مورد توجه قرار می گیرد (Zahedi, 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 بهرهوری می توانند یکی یا ترکیبی از جلوه های فوق باشند (خاکی، ۱۳۸۶) و (کلانتر، ۱۳۸۵).

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

۱۳۹۲، ص ۲۵۱). مزایای فناوری های 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. ذخیره سازی 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 زمینه های سخت افزار، نرم افزار، شبکه، امنیت شبکه، مخابرات، کارت های هوشمند، شرکت های مشاوره. ۸. سرعت بخشیدن به انجام کارها به دلیل استفاده از سیستم های پیپرس. ۹. کارا شدن ساختارها به دلیل کوتاه تر شدن سطوح ساختاری و امکان استفاده از ساختارهای مجازی. ۱۰. کمک به مدیران در انجام هر چه بهتر وظایف متدالو نظیر برنامه ریزی، رهبری، کنترل. ۱۱. بهبود رابطه سازمان با مشتری و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان (مقیمی 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 بیمه گر و خدماتی است و از سویی بصورت عمومی غیر دولتی است تمامی ابعاد بهرهوری سازمانی و نظر خبرگان در این تحقیق مورد توجه قرار می گیرد. مهارت های 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. جهت گیری فرایندی، ۷. چشم انداز 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 تحریب بیش از پیش ظرفیت و منابع طبیعی محدود جهان به همراه داشته باشد (ترابی، ۱۳۹۱). توسعه

میری شهری

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

۲۰۴

- تقسیم می شوند. عوامل درون سازمانی عبارتند از:
۱. میزان اثربخشی رهبری و مدیریت 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 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 درسازمان.
 ۱۰. 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 (زاده‌ی 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 (زاده‌ی ۱۳۸۶).
- در عصر کنونی با وجودی که بهره وری سازمانی، لایه های مختلف جوامع را در هم نورده اید 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 یافته گی جوامع داشته اند و با وجود مطالعاتی که بر نقش بهره وری سازمانی بر تعالی بخشی و توسعه یافته گی 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 (زاده‌ی ۱۳۷۹). با تحقق بهره وری در راستای توسعه پایدار زندگی افراد جامعه از جهت

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، 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 جمع آوری داده ها. 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 داده ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS، LIZREL و AMOS. گام هفتم: نتیجه گیری نهایی.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری
جامعه آماری در این تحقیق ۹۹۲ نفر شامل کلیه مدیران واحدها و معاونین، سرپرستاران، سوپرپرستاران آموزشی و بالینی و مدیران پرستاری، مسئولین امور پشتیبانی شاغل در بیمارستان ها، 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 کتابخانه ای 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 داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه گردآوری شد که عبارتند از: الف. پرسشنامه دارای سه 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 می باشد. ب. پرسشنامه بهره وری 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 ۲۱ سوال به شیوه طیف لیکرت ۵ پاسخی: ۱. خیلی کم، ۲. کم، ۳. متوسط، ۴. زیاد، ۵. خیلی زیاد می باشد.

بررسی پایایی و روایی پرسشنامه ها

برای این منظور با استفاده از مطالعات میدانی نسبت به جمع آوری داده ها 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 اندازه گیری پایایی ابزار اندازه گیری، پایایی درونی محاسبه شده است. برای بررسی پایایی درونی پرسشنامه های 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 آماره ها نشان می دهد که پرسشنامه ها از پایایی بالایی برخوردارند. در جدول

جدول ۱. پایاپی پرسشنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات جلوه‌های بهره‌وری و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

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

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

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

جدول ۳. آزمون اعتبار و صحت نمونه‌گیری عوامل جلوه‌های بهره‌وری

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

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

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

مدیریت شهری

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

۲۰۷

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 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 -مقدار ($0/0/5$) 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 تائیدی پرسشنامه عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات و ب. تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل جلوه‌های بهره‌وری و ج. تحلیل عاملی تائیدی پرسشنامه عوامل پرسشنامه عوامل رویکرد اجتماعی توسعه پایدار

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 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 در هر دو گروه ($0/0/5$ p -مقدار) 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

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	۰/۰۳۱
نسبت خی دو (χ^2/df)	کمتر از ۳	۲/۰۰۱
برازندگی (GFI)	≥ 0.90	۰/۹۱۴
برازندگی تعديل یافته (AGFI)	≥ 0.90	۰/۹۱۳
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ 0.90	۰/۸۹۱
برازش نرم (NFI)	≥ 0.90	۰/۹۰۷
برازش غیر نرم (TLI)	≥ 0.90	۰/۹۱۷
برازش افزایشی (IFI)	≥ 0.90	۰/۹۵۶

جدول ۶. شاخص‌های برازش مدل عوامل جلوه‌های بهره‌وری

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	≤ 0.08	۰/۰۴۱۳
نسبت خی دو (χ^2/df)	کمتر از ۳	۱/۶۴۵
برازندگی (GFI)	≥ 0.90	۰/۸۹۴
برازندگی تعديل یافته (AGFI)	≥ 0.90	۰/۹۰۴
برازش مقایسه‌ای (CFI)	≥ 0.90	۰/۹۷۵
برازش نرم (NFI)	≥ 0.90	۰/۸۹۹
برازش غیر نرم (TLI)	≥ 0.90	۰/۹۰۶
برازش افزایشی (IFI)	≥ 0.90	۰/۹۲۳

مدیریت شهری

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

۲۰۸

(کم شدن هزینه‌ها، کم شدن زمان، افزایش کمیت

پرداخته شده است.

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.

الف. تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه عوامل فناوری اطلاعات و ارتباطات: براساس 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: براساس شاخص‌های نیکویی برازش، مدل برازش داده شده از مناسبت برخوردار است. با توجه به نتایج می‌توان گفت شاخص‌های نیکویی برازش مدل عوامل جلوه‌های بهره‌وری

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 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
(RMSEA)	≤ 0.08	۰/۰۳۱
(χ^2/df)	کمتر از ۳	۲/۰۰۱
(GFI)	≥ 0.90	۰/۹۱۴
(AGFI)	≥ 0.90	۰/۹۱۳
(CFI)	≥ 0.90	۰/۸۹۱
(NFI)	≥ 0.90	۰/۹۰۷
(TLI)	≥ 0.90	۰/۹۱۷
(IFI)	≥ 0.90	۰/۹۵۶

جدول ۸. مقیاس نمره‌گذاری (بازرگان، ۱۳۹۰)

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
(RMSEA)	≤ 0.08	۰/۰۴۱۳
(χ^2/df)	کمتر از ۳	۱/۶۴۵
(GFI)	≥ 0.90	۰/۸۹۴
(AGFI)	≥ 0.90	۰/۹۰۴
(CFI)	≥ 0.90	۰/۹۷۵
(NFI)	≥ 0.90	۰/۸۹۹
(TLI)	≥ 0.90	۰/۹۰۶
(IFI)	≥ 0.90	۰/۹۲۳

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، و بیشترین ۴/۱۱ انحراف معیار ۰/۱۹۱ است. کمترین ۳/۲۹ و بیشترین ۰/۰۹۰ 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.

سازمانی نشان داده شده است.

در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و نرم افزار لیزدل 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، ضربی 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

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

دریس شهری

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

۲۱۰

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 گزینه‌های 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 بازارگان، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر عوامل سازمانی در سطح قوی قرار گرفته است. در جدول ۱۱ توصیف متغیر جلوه‌های بهره‌وری در میان آزمودنی‌ها در مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل میانگین، میانه، مد، انحراف معیار، کمترین و بیشترین در جدول ۱۰ نشان داده شده است.

جدول ۱۳ توصیف متغیر توسعه پایدار در میان آزمودنی‌ها

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

سوال فرعی ۸. میزان سرمایه انسانی در 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 بازارگان، 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 بازارگان، 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.

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

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 گرفته است. در جدول ۱۳ توصیف متغیر توسعه در میان آزمودنی‌ها نشان داده شده است.

مدیریت شهری

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

۲۱۱

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 1.00 وجود دارد. نتایج بررسی رابطه بین ابعاد متغیرها در برابر متغیرها در جدول 17 نشان داده شده است.

سوال فرعی 15 . 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 16 . 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 17 . 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 18 . 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 17 نشان داده

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 اسمرینوف استفاده شد. نتایج این آزمون نشان‌دهنده آن است که فرض نرمال بودن برای تمام متغیرهای تحقیق برقرار است ($p < 0.05$) های تحقیق در جدول 15 نشان داده شده است.

۳. یافته‌های بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش

جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده. سوال اصلی 4 . آیا بین متغیرهای پژوهش در مدیریت درمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد؟ پاسخ: با توجه به مقادیر ضریب همبستگی پیرسون 0.820 ، 0.670 و 0.779 ارتباط معنادار و مستقیمی بین متغیرهای پژوهش در سطح 0.01 وجود دارد. در جدول 16 نتایج آزمون همبستگی جهت بررسی رابطه بین متغیرها نشان داده شده است.

سوال فرعی 12 . 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 13 . 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 14 . آیا بین سیستم‌های اطلاعات

جدول ۱۵. بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

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

جدول ۱۶. بررسی رابطه بین متغیرها

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

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 (۰/۰۵<p>)، **در سطح ۰/۰۱ معنی دار (۰/۰۱<p>)

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 میگیریم 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،

شده است.

نتیجه گیری و جمعبندی

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

محیط رقابتی پیچیده‌ای را برای سازمان‌ها ایجاد کرده است، چنین محیطی محرک‌های کسب و کار را برای سازمان‌ها بوجود می‌آورد. سازمان‌ها باید بتوانند توانایی عکس العمل در محیط‌های پویا را داشته و ساز و کار مناسبی را در جهت افزایش بهره‌گیری از فرصت‌ها و کاهش تهدیدات بکارگرفته 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 به کارگیری 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، سرمایه گذاری در بهره‌وری سازمانی است. از این رو شرکت‌ها تلاش می‌کنند حتی الامکان از بهره‌وری سازمانی بهره‌برداری کنند. همچنین با توجه به مقادیر ضریب همیستگی پیرسون بدست آمده 0.230 ارتباط معنادار و مستقیمی بین شبکه‌های ارتباطی و جلوه‌های بهره‌وری در سطح 0.01 و 0.844 ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های مکانیزه اداری و جلوه‌های بهره‌وری در سطح 0.01 و 0.631 ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های اطلاعات مدیریت و جلوه‌های بهره‌وری در سطح 0.01 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 پرنگ تر باشد افزایش بهره‌روی

سازمان‌ها نیز بیشتر خواهد بود. براساس شاخص‌های نیکویی برآش، مدل برآش داده شده از مناسبت 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 40.3 است بر اساس مقیاس بازارگان، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر عوامل سازمانی در سطح قوی قرار گرفته است. با توجه به میانگین بهدست آمده 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 40.3 ، مد 0.95 ، انحراف معیار 12.8 ، کمترین 39.0 و بیشترین 43.4 مشاهده شده است. میانگین متغیر بهره‌وری 40.3 است که بر اساس مقیاس بازارگان، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر عوامل سازمانی در سطح قوی قرار گرفته است. براساس شاخص‌های نیکویی برآش، مدل برآش 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 بهدست آمده برای متغیر توسعه که 33.4 است بر اساس مقیاس بازارگان، می‌توان نتیجه گرفت متغیر توسعه در سطح بیش از رضایت بخش قرار گرفته است. با توجه به میانگین بهدست آمده 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 $3/65$ ، مد $3/55$ ، انحراف معیار $0/191$ ، کمترین $3/29$ و بیشترین $4/11$ مشاهده شده است، میانگین متغیر توسعه $3/34$ است که بر اساس مقیاس بازارگان، 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 $0/779$ فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت ارتباط معنادار و مستقیمی بین بهره‌وری سازمانی و رویکرد اجتماعی در سطح $1/00$ وجود دارد. نتایج این تحقیق با یافته‌های فتحی و مطلق (1389) و بنتزامادو لورنس و پرز (2010) و کولینگر (2008) 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 پیش‌بینی کنندگی معناداری بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار داشتنند $p < 0/05$. 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 مأخذ

محمودزاده، م. (۱۳۸۸) اثرات بهره‌وری سازمانی بر توسعه پایدار، *فصلنامه پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی*، شماره 36 ، ص $107-130$.

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 115 ، ص $9-7$.

خاکباز، ح. (۱۳۸۹) بررسی جایگاه بهره‌وری سازمانی در برنامه توسعه‌ای کشور، *فصلنامه پارک‌ها و مراکز رشد*، شماره 23 ، ص $29-33$.

خسروی، م. (۱۳۸۴) نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم‌گیری، *فصلنامه مطالعات مدیریت*، شماره 47 ، ص $152-160$.
تیمورنژاد، ک. (۱۳۸۸) سیستم‌های اطلاعات مدیریت، جلد اول، چاپ سوم، تهران، انتشارات نرم افزاری هامون.

پیران‌نژاد، ع. (۱۳۹۲) تبیین تأثیرات گسترش بهره‌وری سازمانی بر توسعه اجتماعی، *فصلنامه مدیریت*، دوره 5 ، شماره 3 ، ص $1-24$.

ترابی، م. (۱۳۹۱) مدیریت بهره‌وری سازمانی سلامت، چاپ دوم، تهران، انتشارات جعفری.
زارعی، م. (۱۳۷۴) فرهنگ و عملکرد سازمان، *فصلنامه دانش مدیریت*، شماره 3 ، ص $168-173$.
 Zahedi, Sh. (1379) 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 برنامه‌ریزی.
جوادی، س. (۱۳۸۶) مروری بر مفاهیم اساسی نظرات مدیریت، سازمان، رفتار، تجزیه و تحلیل و منابع انسانی، تهران، انتشارات نگاه.

- 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.
- محمدزاده، ن. (۱۳۸۷) توسعه منابع انسانی (تعلق و تعهد سازمانی و روابط 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 ۶۴-۶۳.
- 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-

- 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