

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





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، متفکرین توسعه را بر آن داشت تا نیاز به برابری را در جامعه با تاکید 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 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 رابطه ها برای بهبود عملکرد پایدار خود با رویکرد توسعه اجتماعی برای ارائه خدمات مطلوب را دنبال می کند (زارعی، ۱۳۷۴).

بهره وری در سازمان تامین اجتماعی: سازمان تامین اجتماعی یک سازمان بیمه گر و خدماتی است و بصورت عمومی غیردولتی تعریف شده در نتیجه تمامی ابعاد بهره وری سازمانی و نظر خبرگان در این تحقیق مورد توجه قرار می گیرد (زاهدی، ۱۳۷۹). متغیرهای جلوه های بهره وری سازمانی: نتایج فعالیت هایی که در رابطه با بهره وری 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 جلوه های فوق باشند (خاکی، ۱۳۸۶) و (کلانتر، ۱۳۸۵).

عوامل انسانی مؤثر در بهره وری سازمان ها: عوامل انسانی مؤثر در بهره وری 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. به روز 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 متداول نظیر برنامه ریزی، رهبری، کنترل. ۱۱. بهبود رابطه سازمان با مشتری و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان (مقیمی و حسین زاده، 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 بیمه گر و خدماتی است و از سویی بصورت عمومی غیر دولتی است تمامی ابعاد بهره وری سازمانی و نظر خبرگان در این تحقیق مورد توجه قرار می گیرد. مهارت های ۷ گانه افزایش بهره وری 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 (رضایان، 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

کمى و كیفى 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 بهره‌وری از نگاه توسعه پایدار، سازمان می‌کوشد 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 پردازند (مکنزی، ۲۰۰۴) و (جهانگیری، ۱۳۸۶). پژوهش حاضر با توجه به دغدغه‌های موجود در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی به بررسی متغیرهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و رابطه آن با جلوه‌های بهره‌وری 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 بهره‌وری سازمانی چگونه بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار در سازمان تامین اجتماعی تأثیر می‌گذارد. به همین منظور، این پژوهش با هدف بررسی متغیرهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و رابطه آن با جلوه‌های بهره‌وری سازمانی و رویکرد اجتماعی توسعه پایدار انجام شد. در این مقاله با توجه به مفاهیم فناوری اطلاعات و ارتباطات، متغیرهای بهره‌وری 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 جلوه‌های بهره‌وری سازمانی مبتنی بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار می‌پردازد. قلمرو مکانی این تحقیق، مدیریت درمان تامین اجتماعی استان‌های مازندران، گیلان، گلستان، اردبیل و خراسان شمالی می‌باشد. این تحقیق در بازه زمانی سال ۱۳۹۵ انجام گردیده است.

تقسیم می‌شوند. عوامل درون سازمانی عبارتند از: ۱. میزان اثربخشی رهبری و مدیریت در سازمان. ۲. میزان اثربخشی روش ارزیابی عملکرد افراد. ۳. میزان اثربخشی شیوه‌های آموزشی کارکنان. ۴. میزان اعتبار روش‌های انتخاب کارکنان. ۵. کیفیت برنامه‌های تجزیه و تحلیل مشاغل. ۶. ماهیت نگرش‌های کارکنان. ۷. ماهیت فرهنگ سازمانی. ۸. سطح انگیزه افراد برای انجام وظایف شغلی. ۹. ماهیت شبکه‌های ارتباطی در سازمان. عوامل برون سازمانی عبارتند از: ۱. اوضاع سیاسی کشور. ۲. فرهنگ، آداب و رسوم و سنت‌های 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. بهره‌گیری از نیروی کار متخصص در کشور. ۹. نقش متخصصان در کشور. ۱۰. نقش خانواده کارکنان در بهره‌وری سازمان (زاهدی، ۱۳۸۶).

متغیرهای رویکرد اجتماعی توسعه پایدار: نتایج فعالیت‌هایی 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 بهره‌وری سازمانی، لایه‌های مختلف جوامع را در هم نوردیده و تأثیرات شگرفی بر آنها داشته، متأسفانه پژوهش‌های اندکی به مطالعه این تأثیرات پرداخته‌اند (محمودزاده، ۱۳۸۸). با وجود تأثیرات پرشماری که بهره‌وری سازمانی بر توسعه‌یافتگی جوامع داشته‌اند و با وجود مطالعاتی که بر نقش بهره‌وری 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 به‌طور ویژه در کشور، به صورت شفاف‌تر و دقیق‌تر پردازد، در میان پژوهش‌های مرتبط مشهود است (زاهدی، ۱۳۷۹). با تحقق بهره‌وری در راستای توسعه پایدار زندگی افراد جامعه از جهت

مدیریت شهری

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

۲۰۴

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 و 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، مسئولین 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



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. شبکه‌های ارتباطی، ۲. سیستم‌های مکانیزه اداری، ۳. سیستم‌های اطلاعات مدیریت. برای اطمینان از اعتبار داده‌ها و بررسی صحت نمونه‌گیری قبل از تحلیل عاملی از معیار کایزر، میجر، الکن (KMO) استفاده شده است. این روش ضریب همبستگی داده‌ها را محاسبه می‌کند هر چقدر KMO 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 قابل اعتماد 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

۱. پایایی پرسشنامه های فناوری اطلاعات و ارتباطات و مؤلفه‌های آن، جلوه‌های بهره‌وری 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 جلوه‌های بهره‌وری و ج. شناسایی مولفه‌های 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



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

تعداد سوالات هر بعد	آلفای کرونباخ	مؤلفه	پایایی پرسشنامه
۱۰	۰/۸۳۹	شبکه‌های ارتباطی	فناوری اطلاعات و ارتباطات
۹	۰/۹۱۲	سیستم‌های مکانیزه	
۱۲	۰/۷۳۴	سیستم‌های اطلاعات	
۳۱	۰/۷۱۴	پرسشنامه فناوری	جلوه‌های بهره‌وری سازمانی
۶	۰/۷۰۵	کم شدن هزینه‌ها	
۳	۰/۸۷۴	کم شدن زمان	
۵	۰/۸۹۶	افزایش کمیت	
۴	۰/۸۳۵	بهبود کیفیت	
۱۸	۰/۹۲۰	پرسشنامه بهره‌وری	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



توسعه پایدار: جهت شناسایی مؤلفه‌های عوامل از 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

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 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 ($p < 0/05$) شرایط لازم برای انجام تحلیل عاملی برقرار است. در جدول ۳ 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	0.031
نسبت خی دو (χ^2/df)	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 خی دو (χ^2/df)	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.

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

(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 (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

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

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



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 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 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 متغیرها در جدول ۱۷ 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 اسمیرنوف استفاده شد. نتایج این آزمون نشان‌دهنده آن است که فرض نرمال بودن برای تمام متغیرهای تحقیق برقرار است (۰/۰۵ > p-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 ۰/۸۲۰، ۰/۶۷۰، ۰/۷۷۹ ارتباط معنادار و مستقیمی بین متغیرهای پژوهش در سطح ۰/۰۱ 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 ۰/۰۱ 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 ۰/۸۴۴ ارتباط معنادار و مستقیمی بین سیستم‌های مکانیزه اداری و جلوه‌های بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد.

سوال فرعی ۱۴. آیا بین سیستم‌های اطلاعات



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،

مدیریت شهری

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

۲۱۳

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

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

مدیریت شهری

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

۲۱۴



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

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

منابع و مآخذ

محمودزاده، م. (۱۳۸۸) اثرات بهره وری سازمانی بر توسعه پایدار، فصلنامه پژوهش نامه ی 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 شاخص های کاربردی توسعه اجتماعی، فصلنامه مطالعات توسعه اجتماعی- فرهنگی، شماره ۱۱، ص ۷-۹.

خاکباز، ح. (۱۳۸۹) بررسی جایگاه بهره وری سازمانی در برنامه توسعه ای کشور، فصلنامه پارک ها و مراکز رشد، شماره ۲۳، ص ۲۹-۳۳.

خسروی، م. (۱۳۸۴) نقش سیستم های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم گیری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۷، ص ۱۵۲-۱۶۰.

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، ص ۱-۲۴.

ترابی، م. (۱۳۹۱) مدیریت بهره وری 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 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.

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، می توان 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 بهره وری 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. مؤلفه های کاهش هزینه ها، کاهش زمان، افزایش کمیت و بهبود کیفیت اثر پیش بینی کنندگی معناداری بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار داشتند ($p < 0/05$ مقدار). بنابراین با توجه به تحلیل رگرسیون دریافتیم که ۱. بین کاهش هزینه ها 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.

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, 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.

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. I., 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 ■