

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فصلنامه

فراسوی مدیریت

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

سال ششم - شماره بیست و دوم

پائیز 1391

صاحب امتیاز :

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

مدیر مسئول :

دکتر سلیمان ایران زاده

سر دبیر :

دکتر ناصر میرسپاسی

مدیر داخلی :

دکتر هوشنگ تقی زاده

هیات تحریریه :

دکتر ناصر میرسپاسی

استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

دکتر ابوالحسن فقیهی

استاد دانشگاه علامه طباطبائی

دکتر علی اکبر فرهنگی

استاد دانشگاه تهران

دکتر احمد جعفر نژاد چقوشی

استاد دانشگاه تهران

دکتر سلیمان ایران زاده

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

دکتر ناصر فقهی فرمند

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

دکتر هوشنگ تقی زاده

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

دکتر محمود فیروزیان

دانشیار دانشگاه تهران

دکتر فرج الله رهنورد

دانشیار موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

ویراستار انگلیسی :

مهتاج چهره (عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز)

مشاور آمار :

دکتر حسین بیورانی (دانشیار گروه آمار دانشگاه تبریز)

صفحه آرای، حروفچینی،

مهدی مهدی پورمقدم (کارمند دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز)

طراحی جلد :

دوره ششم :

شماره 22- پائیز 1391

تاریخ ارسال برای چاپ :

پائیز 1391

شمارگان :

500 نسخه

قیمت :

10000 ریال

نشانی :

تبریز- دروازه تهران - نرسیده به نمایشگاه بین المللی - دانشگاه

آزاد اسلامی واحد تبریز- دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری

تلفن و نمابر :

0411-3396081

صندوق پستی :

5186-51575

پست الکترونیکی :

farasoo.management@gmail.com

✓ مقالات رسیده برگردانده نمی شود .

✓ نقل مطالب با ذکر نام نشریه بلامانع است .

✓ این مجله مسئول آراء و نظرات مندرج در مقالات نمی باشد .

مجوز این فصل نامه طبق نامه شماره 87/70510 مورخ 86/3/19 دفتر گسترش تولید علم دانشگاه آزاد اسلامی صادر شده و مطابق نامه شماره 87/260957 مورخ 1387/6/27 و رای چهل و نهمین جلسه کمیسیون بررسی و تایید مجلات علمی دانشگاه آزاد اسلامی دارای رتبه علمی- پژوهشی است. همچنین مجوز انتشار طبق نامه شماره 124/1944 مورخ 88/4/21 از وزارت ارشاد صادر شده است. و طی نامه شماره 27599 مورخ 90/2/13 در پایگاه استنادی علوم جهان اسلام نمایه گردید.

فهرست مطالب

| صفحه | نویسنده | عنوان |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 - 40 | دکتر علی عطافر محمود دانیالی ده حوض | مطالعه موردی رابطه مؤلفه مشارکت مداری مدیریت کیفیت فراگیر با تعهد سازمانی می پراآن در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه |
| 41 - 54 | سوسن نریمانی دکتر زین العابدین فلاح مصطفی نریمانی محسن حسن پور | بررسی رابطه بین اخلاق کار و ادراک برابری در اساتید و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی |
| 55 - 74 | دکتر سلیمان ایران زاده کامل داودی | بررسی رابطه استقرار دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور |
| 75 - 96 | دکتر محمد پاسبانی اصغر آذرکسب لیلا فاتحی خشکتاب | مطالعه تطبیقی مدیریت بر مبنای شایستگی در موسسات دولتی و خصوصی (مطالعه موردی: استانهای آذربایجان شرقی و غربی) |
| 97 - 120 | منصور صدیق حسین علی داود باقری دکتر علیرضا بافنده زنده جبرئیل مرزی علمداری | بررسی میزان کارآفرینی مدیران با تحصیلات عالیه، در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی |
| 121 - 144 | دکتر منیره دیزجی دکتر سهند دانشور علیرضا بابایی اناری | تعیین جایگاه ایران در زمینه اقتصاد دانش بنیان در میان کشورهای منتخب |
| 145 - 166 | دکتر مهرداد علیپور حسین بدیعی علی شهنواز عبدالحسین رسولی نژاد | بررسی موانع اجرای سیاستهای کلی اصل 44 قانون اساسی در سازمان های دولتی استان زنجان |
| 167 - 194 | دکتر رسول برادران حسن زاده معصومه محبوبی بناب دکتر غلامرضا رحیمی | بررسی موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت (مطالعه موردی دستگاه های اجرایی استان آذربایجانشرقی) |
| 195 - 214 | محمد کلامی اسماعیل عمرانزاده سیدرضا شریفی سیدسینا شریفی | بررسی تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی (ارگان مورد مطالعه شرکت آب و فاضلاب مراغه) |
| 215 - 223 | | چکیده مقالات به زبان انگلیسی |

شرایط تنظیم و تدوین مقاله

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز مقاله های علمی - پژوهشی در زمینه مدیریت را به زبان فارسی منتشر می کند. از صاحبان مقاله درخواست می شود جهت تسریع در اعلام نتایج ارزیابی، شرایط زیر را در تدوین مقاله رعایت فرمایند.

مقاله ها باید روی کاغذ A4 (یک رو) با فاصله و حاشیه مناسب تایپ شود و در سه نسخه به دفتر فصلنامه ارسال گردد.

نام ها و اصطلاحات خارجی شامل نام اشخاص، محل ها، علائم اختصاری، واژه های علمی و غیره در متن به فارسی نوشته شود و در زیرنویس همان صفحه با ذکر شماره به زبان اصلی آورده شود.

تذکرات:

- * مسئولیت محتوی مقاله بر عهده نویسنده / نویسندگان است.
- * هیأت تحریریه در قبول یا رد و ویرایش مقاله ها آزاد است.
- * مقاله ها پس از وصول و پذیرش مسترد نخواهد شد.
- * مقتضی است از ارسال همزمان مقاله به نشریات دیگر خودداری شود.
- * مقالات ارسالی در 18 صفحه و با فونت Bmitra و سایز 13 باشد.

شرایط پذیرش و راهنمای تهیه مقالات

- 1) عنوان مقاله باید کوتاه و گویا باشد و از 15 واژه تجاوز نکند.
- 2) هر مقاله باید دارای یک برگ مشخصات مقاله شامل نام و نام خانوادگی نویسنده (گان)، مرتبه علمی و نشانی به هر دو زبان فارسی و انگلیسی، شماره تلفن، فاکس و پست الکترونیکی باشد.

- 3) چکیده باید محتوای مقاله را بازگو نماید و با تاکید بر روش ها، نتایج و اهمیت کاربرد نتایج بوده و تمام آن در یک پاراگراف و حداکثر در 15 سطر (حدود 250 واژه) نوشته شود. چکیده انگلیسی باید ترجمه کامل چکیده فارسی باشد.
- 4) واژه های کلیدی در 3 تا 5 واژه بلافاصله بعد از چکیده های فارسی و انگلیسی آورده شود.
- 5) مقدمه باید شامل طرح مسئله، سوابق کار و توجیه اهمیت تحقیق باشد. اهداف مطالعه به طور شفاف در انتهای مقدمه ذکر گردد.
- 6) ابزار و روش ها شامل وسایل کار، طرح آماری، نحوه داده سازی و شیوه اجرای پژوهش باید مشخص و روشن بیان شود.
- 7) نتایج و بحث شامل درج یافته های تحقیق، بحث مستدل (با مرجع) و نتیجه گیری خواهد بود. نتایج و بحث را می توان با هم یا جداگانه تدوین کرد. شکل ها و جداول در نتایج و بحث نباید دارای اطلاعات مشابه یا تکراری باشند، داده های جدول نباید به صورت منحنی یا نمودار (به استثنای نقشه) تکرار شوند.
- 8) در صورت ضرورت، تشکر و قدردانی از موسسات و افراد زیر عنوان "سپاسگزاری" قبل از منابع آورده شود.
- 9) متن مقاله باید به صورت یک ستون، یک خط درمیان و با رعایت حاشیه 2/5 سانتی متر از لبه ها، تایپ شده باشد. تایپ مقالات در نرم افزار word 2003 میکروسافت توصیه می شود. بنابراین از ارسال مقاله بصورت فایل PDF خودداری فرمایید.
- 10) عکس ها باید دارای مقیاس باشند و در صورت اقتباس از منبع دیگر باید ذکر گردد.

11) مسئول مکاتبه هر مقاله لازم است توسط نویسندگان مقاله قبل از ارسال به این دفتر مشخص گردد. لذا هر گونه مسئولیتی در رابطه با مقاله مربوط به شخص مکاتبه کننده است.

12) دانشجویان دوره کاشناسی ارشد و دکترا لازم است قبل از ارسال مقاله هماهنگی و مشاوره لازم در خصوص مقاله را با استاد راهنما حتماً به عمل آورند.

شیوه نوشتن منابع در تدوین مقاله

1- داخل مقاله

الف) منابع فارسی: (نام خانوادگی نویسنده، سال چاپ، شماره صفحه یا صفحات) **ن** در مواردی که از کتاب یا مقاله ترجمه شده به فارسی و همچنین منبع اصلی تالیف شده به زبان فارسی استفاده می گردد و منبع مربوطه حداکثر دو نویسنده دارد، نام خانوادگی نویسنده یا نویسندگان (نه مترجم)، به زبان فارسی ذکر گردد. به صورت:

(نام خانوادگی نویسنده به زبان فارسی، سال چاپ کتاب ترجمه شده در ایران، شماره صفحه یا صفحات)

مثال: برای منبعی با یک نویسنده (رابینز، 1381، 54-58)

برای منبعی با دو نویسنده (رابینز و فریمن، 1380، 255)

ن در مواردی که کتاب یا مقاله ترجمه شده به فارسی، دارای بیش از سه نفر نویسنده بود باید صرفاً نام خانوادگی نویسنده اول (نه مترجم) ذکر گردد و سپس از واژه ((و دیگران)) استفاده گردد.

به صورت:

(- و دیگران، سال چاپ کتاب ترجمه شده در ایران، شماره صفحه یا صفحات)
مثال: (توماسون و دیگران، 1381، 54-58)

ü در مواردی که یک منبع فارسی برای مرتبه دوم و ... به صورت متوالی در متن مقاله تکرار می گردد از روش زیر استفاده می شود.

به صورت:

(همان منبع، شماره صفحه یا صفحات)
مثال: (همان منبع، 75)

ب) منابع انگلیسی (Last Name, year, p)

ü در مواردی که از کتاب یا مقاله به زبان اصلی استفاده می گردد و منبع مربوطه حداکثر دو نویسنده دارد، باید نام خانوادگی نویسنده یا نویسندگان به زبان انگلیسی ذکر گردد.

به صورت: (Last Name, year, p)

مثال: برای منبعی با یک نویسنده (Robbins, 2001, 85-88)

برای منبعی با دو نویسنده (Stoner & Friman, 2002, 253)

ü در مواردی که کتاب یا مقاله به زبان اصلی، دارای بیش از سه نفر نویسنده بود، باید صرفاً نام خانوادگی نویسنده اول ذکر گردد و سپس از واژه «& et al» استفاده شود.

به صورت: (Last Name & et al, year, p)

مثال: (Thomason & et al, 2000, 214, 229)

ü در مواردی که یک منبع انگلیسی برای مرتبه دوم و ... به صورت متوالی در متن مقاله تکرار می گردد از روش زیر استفاده می گردد.

به صورت: (Ibid, p)

مثال: (Ibid, 38)

2- صفحه منابع مقاله

تمام منابع ذکر شده در متن مقاله، ابتدا به ترتیب الفبایی حرف اول نام خانوادگی نویسنده اول (هم در مورد کتاب و هم مقاله)، منظم گردیده و سپس کلیه منابع فارسی و پس از آن کلیه منابع انگلیسی به ترتیب یاد شده آورده شود. برای ذکر کامل آدرس منابع و به منظور یکسان سازی آدرس دهی در صفحه منابع، از روش زیر استفاده شود:

“ کتاب به زبان اصلی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک (سال انتشار کتاب)، (عنوان کتاب)، ناشر، محل نشر، نوبت چاپ، شماره جلد، شماره صفحه یا صفحات.

“ مقاله به زبان اصلی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک (سال انتشار مجله)، (عنوان مقاله)، نام مجله، شماره مسلسل تکشماره، ناشر، ماه یا فصل انتشار تکشماره، شماره صفحه یا صفحات.

“ کتاب تالیفی یا ترجمه شده به فارسی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک، (عنوان کتاب)، نام و نام خانوادگی مترجم (در صورت تالیفی بودن این قسمت حذف می گردد)، ناشر، محل نشر، تاریخ انتشار، نوبت چاپ، شماره جلد، شماره صفحه یا صفحات.

“ مقاله از مجلات تخصصی فارسی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک، (عنوان مقاله)، نام مجله، ناشر، شماره مسلسل تکشماره، ماه یا فصل انتشار، شماره صفحه یا صفحات.

توجه :

در صورت وجود چند نویسنده (در مورد کتاب و یا مقاله) پس از نوشتن نام خانوادگی و نام اولین نویسنده، برای هر یک از نویسندگان دیگر، ابتدا نام و سپس نام خانوادگی آنها نوشته خواهد شد. قبل از نوشتن نام نویسنده آخر، در منابع فارسی حرف ((و))، و در منابع خارجی علامت ((&)) خواهد آمد.

در صورت استفاده از منابع اینترنتی در مقاله، در صفحه منابع از الگوهای زیر استفاده نمایید:

.. کتاب الکترونیکی:

نام خانوادگی، نام مولف (عنوان کتاب)، محل نشر، ناشر، تاریخ انتشار، تاریخ آخرین ویرایش (در صورت موجود بودن) > نشانی دسترسی به سایت اینترنتی به طور کامل < . [تاریخ مشاهده]

.. مقالات الکترونیکی:

نام خانوادگی، نام مولف، (عنوان مقاله)، نام نشریه، دوره، شماره، ماه، سال، شماره صفحه (در صورت موجود بودن) [Online]. > نشانی دسترسی به سایت اینترنتی به طور کامل < . [تاریخ مشاهده]

.. پایان نامه یا رساله الکترونیکی:

نام خانوادگی، نام نویسنده (عنوان پایان نامه)، مقطع تحصیلی و رشته، دانشگاه، سال دفاع از پایان نامه یا رساله [Online]. > نشانی دسترسی به سایت اینترنتی به طور کامل < . [تاریخ مشاهده]

دانشکده مدیریت ،
اقتصاد و حسابداری



« فراسوی مدیریت »

راهنمای اشتراک فصلنامه « فراسوی مدیریت »

- خواهشمندیم قبل از پر کردن برگه درخواست اشتراک به نکات زیر توجه فرمائید :
 1. کلیه مکاتبات خود را با ذکر شماره اشتراک انجام دهید .
 2. نشانی خود را کامل و خوانا و با ذکر کد پستی بنویسید.
 3. بهای اشتراک سالانه 40000 ریال و بها تک شماره 10000 ریال است .
 4. در صورت نیاز به خرید تک شماره لطفاً بطور دقیق شماره های درخواستی را قید نمایید.
 5. وجه اشتراک را به حساب جاری 0105764204002 به نام دانشگاه آزاد اسلامی تبریز نزد بانک ملی شعبه دانشگاه آزاد اسلامی تبریز واریز کرده و فیش بانکی را به همراه فرم اشتراک تکمیل شده به آدرس دفتر مجله پست نمایید تا مجله های مورد نظر برای شما ارسال گردد .
 6. هرگونه انتقاد و پیشنهادی دارید با ما در جریان بگذارید .
 7. اشتراک بصورت آبونمان از جدیدترین شماره به بعد پذیرفته میشود و شماره های قدیمی مجله را میبایست به قیمت تکفروشی تهیه فرمایید .
- آدرس : تبریز - دروازه تهران - نرسیده به نمایشگاه بین المللی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز - دانشکده مدیریت ، اقتصاد و حسابداری
- تلفن و نمابر : 3396081
- صندوقی پستی : 5186-51575

برگ درخواست اشتراک فصلنامه « فراسوی مدیریت »

قبلاً مشترک بوده ام قبلاً مشترک نبوده ام شماره اشتراک.....

اشتراک کتابخانه نام کتابخانه :

اشتراک شرکت ، سازمان ، نهاد نام سازمان :

اشتراک تخصصی نام و نام خانوادگی :

نشانی دقیق استان : شهرستان :

..... کد پستی تلفن

به پیوست رسید بانکی شماره به مبلغ ریال بابت اشتراک دوره سال
یا خرید تک شماره های
از هر شماره نسخه شروع اشتراک از شماره

تاریخ و امضاء:

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 40-15

تاریخ دریافت مقاله: 90/11/15

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/10

مطالعه موردی رابطه مؤلفه مشارکت مداری مدیریت کیفیت فراگیر با تعهد سازمانی می‌یر - آلن در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه

دکتر علی عطاfer¹

محمود دانیالی ده حوض²

چکیده

امروزه به منظور نیل به پیشرفت روزافزون سازمان‌ها از جنبه‌های مدیریت و نیروی انسانی، افزایش کارایی و کاهش ضایعات، پیروزی در میدان رقابت و موارد این گونه، مشارکت صحیح و موفقیت آمیز کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و امور سازمان امری ضروری به نظر می‌رسد. هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان وجود شاخص مشارکت محوری و رابطه‌ی آن با تعهد سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی می‌باشد. از فرضیات اساسی این پژوهش این است که: بین میزان وجود مشارکت محوری و تعهد سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه رابطه معنی‌داری وجود دارد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان رسمی و اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه می‌باشد. نمونه آماری 114 نفر می‌باشد که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ی محقق ساخته شاخص مشارکت محوری مدیریت کیفیت فراگیر با پایایی حدود 0/955 و پرسشنامه تعهد سازمانی می‌یر - آلن (با پایایی 0/91) استفاده شده است. آزمون‌های آماری t گروه‌های مستقل، آزمون t (one sample T.test) و ضریب همبستگی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفته‌اند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه از نظر مشارکت محوری از وضعیت مطلوبی برخوردار است. بین شاخص مشارکت محوری و تعهد عاطفی و نیز بین مشارکت محوری و تعهد عقلانی، همچنین بین مشارکت محوری و تعهد هنجاری کارکنان و استادان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی:

مشارکت محوری، تعهد سازمانی، تعهد هنجاری، تعهد عاطفی و تعهد عقلانی.

¹ - عضو هیئت علمی (دانشیار) دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

² - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه اصفهان، مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه mdanval77@yahoo.com

مقدمه

از دهه 1950 میلادی به بعد، کیفیت با سرعتی فزاینده در ابعاد جهانی مورد توجه ارائه کنندگان محصولات (خدمات/ کالا) و مشتریان آنها قرار گرفته است (بیچ، 1383). با پیشرفت علم و تکنولوژی، انتظار مصرف کنندگان کالاها و خدمات برای دریافت خدمات مطلوب و کالاهای مرغوب افزایش یافته است. یکی از روش های مهم بهبود کیفیت، مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) است (Faruk, 2000). مدیریت کیفیت فراگیر فرآیندی است که براساس آن، مدیریت با مشارکت کارکنان، مشتریان و اعتباردهندگان به بهبود مستمر کیفیت می پردازد و این امر باعث جلب رضایت مشتریان می شود (چیپو جوسکا، 1382).

غایت TQM کمک به افراد است تا دریابند چگونه درباره کارشان بیندیشند، محیط کارشان را سامان بخشند، تصمیم های منطقی بگیرند و دیگران را تحت تأثیر قرار دهند (اولیاء، 1378). یکی از مراحل اجرایی مهم TQM توافق صریح و جدی با مشتریان جهت پاسخگویی دقیق به نیازهای آنان می باشد (بیحایی ایله ای، 1385).

گسترش دانشگاه ها و دسترسی اکثر علاقمندان به آموزش عالی بُعد کیفی آن را مورد توجه قرار داده است (اولیاء، 1378). مسأله جهانی شدن و رقابت جهانی در همه زمینه ها اهمیت کاربرد شاخص های TQM را در تمام جنبه های زندگی روشن می سازد؛ زیرا در آینده سازمان هایی می توانند به حیات خود ادامه دهند که توان رقابت با سازمان های دیگر را داشته باشند، دانشگاه ها نیز از این امر مستثنی نیستند (همان منبع). کیفیت نیروی انسانی فعال در سازمان های دیگر به نحوه فعالیت آموزش عالی وابسته است. با اعمال مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه ها می توان موجبات افزایش کارایی، جلب رضایت مشتریان، افزایش مشارکت آنان در تصمیم گیری ها و بهبود فرآیند ها و روش های انجام کار را فراهم ساخت (بیچ، 1383).

از جمله دلایل اهمیت پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی می توان به تمرکز بر نیازهای ارباب رجوع و دستیابی به کیفیت برتر (Edwards, 1991, Horine & et al-1993): تمرکز بیشتر بر رسالت مؤسسه، بهبود محیط کاری، افزایش انگیزه کارکنان مؤسسه، بهبود ارتباط عناصر سازمانی، تسهیل تغییر فرهنگ مؤسسه (Edwards, 1991, Cornsky et.al. 1994): توانمندسازی نیروهای انسانی در کلیه

سطوح، افزایش خلاقیت و نوآوری از طریق ارزیابی مستمر (سازمان مدیریت صنعتی، 1383)، افزایش پذیرش دانشجو و کاهش هزینه ها و صرفه جویی در زمان اشاره کرد. مفهوم کاربرد "مکف" در نظام آموزش عالی متضمن همه زمینه ها و سطوح آموزشی است و در موارد زیر اثرگذار می باشد: تسهیلات فیزیکی، زیرساخت آموزشی، برنامه درسی، نظام آزمون و ارزشیابی، لوازم آموزشی و کادر مدیریتی و نظام های بهبود آنها و بالاخره، تحقیق و انتشار (Faruk unal , 2000).

کاربرد مفهوم کیفیت فراگیر در نظام آموزشی مستلزم منظور داشتن دیدگاه نظاممند درباره فعالیت های آموزشی و تجلیل کارایی آن است (نیستانی و کیزوری، 1383). مدیریت کیفیت فراگیر (مکف) یک مفهوم در حال تکامل است و مادامی که مفاهیم و روش های جدید توسعه می یابند این مفهوم نیز تغییر میکند. بنابراین، تعاریف متعددی از آن وجود دارد که به تعدادی از آنها اشاره می شود.

در مجموع، می توان گفت مکف فرآیندی متمرکز بر مشتریان، کیفیت محور، مبتنی بر حقایق (روش های آماری) و متکی بر گروه ها، به منظور دستیابی به اهداف راهبردی سازمان از طریق بهبود مستمر فرآیندها می باشد که توسط مدیریت ارشد رهبری می شود. به عبارت دیگر مکف در متعالی ترین تعریف، یک فلسفه؛ در لطیف ترین معنی، یک مفهوم؛ در کاربردی ترین تعریف، یک شیوه زندگی و در دنیای کسب و کار یک راهبرد مهم جهت دستیابی به برتری در رقابت با همتایان است (بیچ، 1379).

مدیریت کیفیت به عنوان پارادایم جدید مدیریتی، همه سنجش های درونی سازمان ها، در ارتباط با ارزیابی میزان پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتریان است (لامعی، 1382). در واقع، مکف فلسفه ای مدیریتی است که بر بهبود مداوم فرآیند، از طریق جلوگیری از مشکلات و خطاها متمرکز می باشد (Waks & moti, 2002, mizikaci, 1999). به عقیده پاتون (Paton , 1994) « مکف یک فلسفه و علم است. فلسفه ها به ندرت، اتفاقی متولد می شوند و غالباً از بین نمی روند. آنها صرفاً محیط را بهبود می بخشند» از این رو، یک فلسفه می تواند بارها مورد مذاکره قرار گیرد و با تفاوت های درونی سازمان سازگار شود اما، نمی تواند فرمول یا راه حل ساده ای برای مشکلات سازمانی باشد.

مدل های مختلفی از مکف وجود دارد اما، نکات عمده آن را می توان در قالب سه اصل اساسی مشتری مداری، مشارکت جمعی و بهبود مستمر خلاصه کرد (نیستانی و

کیدوری، (1383). در این تحقیق شاخص مشارکت محوری مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.

امروزه در ایالت متحده آمریکا، بیش از دویست مؤسسه آموزش عالی اصول مکف را در برنامه های خود اعمال کرده اند و گزارش های تجربی آنها اثبات می کند نتایج کاربرد این نظام در آموزش عالی عمدتاً، مثبت است (Faruk Unal, 2000). منوریان (1380) اذعان می دارد که بررسی های هاگمن و واگمن (1995) مبین آن است که بکار گیری مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان ها نتایج بسیار مثبتی داشته است. به عنوان مثال، وازانا و همکاران (2000) نشان دادند که اعمال این نظام در دانشگاه های ایالت متحده موجب تعیین راهبرد و مشخص شدن اهداف مؤسسات شده است.

از اوایل دهه 1990، کمی بعد از ایالات متحده، اولین ابتکارات اجرایی "مکف" در آموزش عالی بریتانیا صورت گرفت. برخلاف آمریکا که خود دانشکده ها و دانشگاه ها به اجرای آن تمایل نشان دادند در بریتانیا دولت برای اجرای آن (Faruk unal, 2000)، افزایش بهره وری و بهبود کیفیت انگیزه ایجاد کرد (اولیا، 1378، 44، 27 و 2). بریتانیا با اجرای این روش در مؤسسات آموزش عالی در گزارش بازاریابی آموزشی خود کسب متوسط درآمد صد میلیون پوندی از دانشجویان مالزی را اعلام کرد (Malek & Kanji, 2000). به تدریج، سایر کشورها از جمله استرالیا، نیوزیلند، ترکیه و مالزی نیز آن را اجرا کردند و درآمد کلانی به دست آوردند.

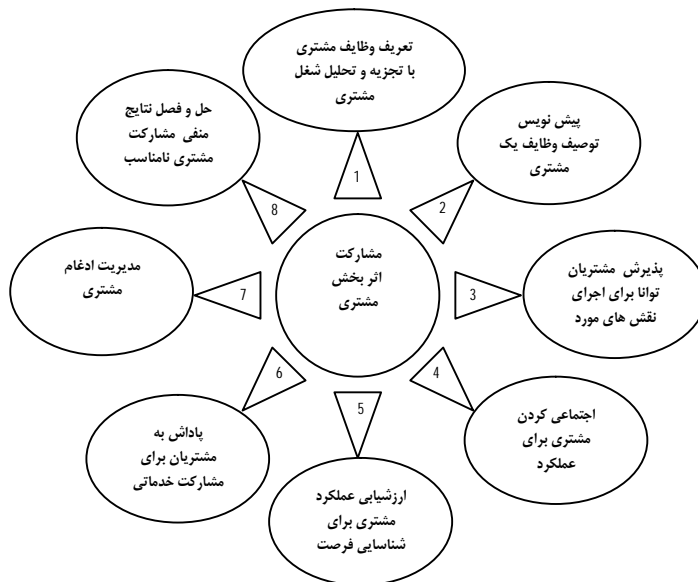
دانشگاه هایی که این نظام را اجرا کردند سابقه 5 تا 161 ساله داشتند اما، کنجی و همکاران (1999) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که اجرای "مکف" در دانشگاه های جدید عملکرد سازمانی بهتری داشته است. علت این امر متعهد نشدن دانشگاه های قدیمی به فرهنگ کیفیت به منظور تغییر فرهنگ سازمانی شان است. این نتیجه گیری نشان دهنده عدم تمایل مدیریت ارشد و رهبران آنها به پذیرش روش های جدید بهبود و فرهنگ کیفیت است که مانع اجرای موفقیت آمیز "مکف" می گردد. مالک و کنجی (2000) با مطالعات خود درباره اجرای "مکف" در مؤسسات آموزش عالی مالزی نشان دادند مؤسساتی که "مکف" را اجرا کردند، در مقایسه با سایر مؤسسات آموزش عالی، عملکرد سازمانی و کیفی بالاتری داشتند. هر یک از دانشگاه های مجری این نظام مدیریتی عواملی را در اجرای موفق آن مؤثر می دانند. از جمله این عوامل می توان به رضایت

مشتری (Bass, 1995, Richardson, 1997, Roopchand, 1997, Kanji et al., 2000, M. alek & Kanji, 1999a)، مشارکت در تصمیم‌گیری (McDoland, 1996)، تغییر فرهنگ (Richardson, 1997, Price, 1997)، اعتقاد، تعهد و شبکه مشارکت مدیریت ارشد (Mc Doland 1996, Richardson, 1997)، رهبری، فرآیند بهبود، کارگروهی و مدیریت افراد (Lanji et al., 1999a, Malek & Kanji, 2000) اشاره کرد. مطابق اصل مشارکت، از آنجا که کیفیت به مجموعه گسترده‌ای از عوامل تکنولوژیک اقتصادی، فرهنگی و مدیریتی ارتباط دارد، هر گونه فعالیت مستلزم تلاش تمام افراد و واحدها در یک سازمان است. به همین دلیل، مشارکت حتی ممکن است از مرزهای مؤسسه نیز فراتر رود و گروه‌های مرتبط در جامعه را نیز شامل گردد (اولیاء، 1378، 44-27؛ نیسانی و کیدوری، 1383). پاتریک ویلیام (Patrick William, 1998) معتقد است که چون مردم با همکاری مطلوب، راه حل‌هایی را برای مشکلات موجود تدوین می‌کنند، در نتیجه این راهکارها مؤثرترند. در آموزش عالی، با توجه به نقش قابل توجه عوامل انسانی، افزایش کیفیت در درجه اول محتاج مشارکت و همکاری همه افراد است. هر چند در عمل این اصل کمتر مورد توجه قرار گرفته است؛ چون اعضای هیأت علمی به علت دارا بودن روحیه فردگرایی ناشی از تخصصی بودن آنها، سهم چندانی در فرآیند مشارکت ندارند (اولیاء، 1378) و دانشجویان نیز عموماً به دلیل دیدگاه «پدرسالارانه»¹ مدرسان، در شناسایی مشکلات آموزشی شرکت داده نمی‌شوند (Chizma, 1996). به عقیده (Osseo-Asare & Longbottom, 2002) و (Proitz et al., 2004, 739-753)، مشارکت اعضای هیأت علمی با جامعه تجاری، ظرفیت زیادی برای توسعه مشارکت‌های آینده ایجاد می‌کند که برای ذینفعان مؤسسات آموزش عالی سودمند است.

(Mills & Morris, 1986 و 729-735) معتقدند از آنجا که دانشجویان، شرکت‌کنندگان فعال در خدمات آموزشی هستند، باید به عنوان «کارکنان جزء» در نظر گرفته شوند. یک ویژگی منحصر به فرد خدمات در مقایسه با کالاهای محسوس این است که خدمات در عین حال که تولید می‌شوند، مصرف هم می‌شوند. این ویژگی دال بر این است که مشتریان به طور فعالانه در تولید خدماتی که دریافت می‌کنند، مشارکت می‌کنند. به عبارت دیگر مشتریان، یک بخش مکمل از نظام ارائه خدمات و همچنین

¹- Paternalistic

محصولات یا ابزار اولیه، به منظور نشان دادن تحقق نتایج مطلوب در سازمان های خدمات انسانی مثل دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی هستند. بنابراین اگر آنها در نقش «همکار» به طور فعال ایفای نقش نکنند، نتایج مطلوب حاصل نخواهد شد. شکل (1) تعدادی عوامل را نشان می دهد که باید به منظور تضمین مشارکت مؤثر در تولید و انتقال خدمات کنترل شوند (Kotze & Plessis, 2003, 186-201).



شکل (1): عوامل مؤثر بر مشارکت اثر بخش مشتری در محیط های خدماتی
منبع: (Kotze & Plessis, 2003, 186-201).

در ارتباط با سطح مشارکت مشتریان در سازمان، (Claycomb et al., 2001, 69-74)، سه سطح برای مشارکت مشتری تعریف می کنند که در جدول (1)، تشریح شده است. به اعتقاد کوتز و پلسیز (Kotze & Plessis, 2003)، مشارکت مشتریان مؤسسات آموزش عالی با توجه به جدول مذکور، باید در «سطح بالا» قرار گیرد.

جدول شماره (1): سطوح مشترک مشتری در خدمات مختلف

| شکل مشارکت | سطح مشارکت |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| همه چیز نیازمند حضور یا توجه فیزیکی مشتری است. کارکنان سازمان خدماتی همه فعالیت‌های تولید و انتقال خدمات را انجام می دهند. | پایین |
| مشتری در فراهم کردن اطلاعات برای یا درباره سازمان، مشارکت می کند. مشتری به عنوان یک مشاور، بازرس و گزارش دهنده به طرق ذیل برای دیگران فعالیت می کند: - فراهم کردن اطلاعات برای سازمان در مورد انتقال خوب و بد خدمات - ارائه ایده های نوآورانه - ارتباط به شیوه مثبت یا منفی با دیگر مشتریان احتمالی و موجود در مورد سازمان یا خدمات | متوسط |
| مشتری برای کمک به ارزیابی نیازهای خدماتی، سفارشی کردن طرح و انتقال خدمات، و تولید یک سهم یا کل خدمات برای خود، با سازمان خدماتی مشارکت می کند. بنابراین مشتری می تواند به عنوان یک همکار یا همفکر یا یک کارمند جزء در نظر گرفته شود که نیرو، زمان یا منابع دیگری برای فرآیند تولید خدمات صرف می کند. | بالا |

منبع: (Claycomb et al., 2001, 69-74)

با وجود این که مؤلفان دیدگاه های مختلفی پیرامون طبیعت و شکل مشارکت مشتری دارند، اما بطور کلی پذیرفته شده است که مشارکت اثربخش به سه عامل شفافیت نقش، توانایی و انگیزش مشتری بستگی دارد (Claycomb et al., 2001, 69-74). مفهوم هر یک از این عوامل به شرح ذیل است:

1. شفافیت نقش: مشتریان باید آگاه شوند که دقیقاً چه کاری باید انجام دهند و در طول رویارویی با خدمات چگونه باید عمل کنند. به عبارت دیگر نقش های خاص، مشارکت ها، موانع و راهکارهای مشارکت باید مشخص، معمول و استوار باشند (همان منبع).
2. توانایی: مشارکت مؤثر، نیازمند مشتریانی است که در ایجاد همکاری مفید و به موقع توانا باشند، توانایی را می توان به صورت «دارا بودن همه منابع مناسب مثل دانش، مهارت، تجربه، ارزش، تلاش، پول و سازمان» تعریف کرد (Rodia & Kleine, 2000). در این دیدگاه، شفافیت نقش، یک جنبه از دانش است که برای توانایی ارائه می شود. بنابراین، سازمان های خدماتی مثل دانشگاه ها و دیگر مؤسسات آموزش عالی می توانند ترکیبی از روش های انتخابی، ابتکار عمل

ارتباطی و برنامه های آموزشی را در تضمین این که مشتریان توانایی های لازم برای فعالیت به عنوان مشارکت کنندگان مؤثر خدماتی را دارند، مورد استفاده قرار دهند.

3. انگیزش: مشتریان باید برای مشارکت در طول ارائه خدمات انگیزه داشته باشند. از دیدگاه محققان، مشتریان باید ابتدا به وسیله منافع شخصی مورد انگیزش قرار گیرند. به عبارتی، آنها زمانی که با وظایف خدماتی خود روبرو می شوند، باید احساس کنند که پاداش های درونی یا بیرونی در مشارکت وجود دارد. به عقیده محققان سه امتیاز (مزیت)، یعنی اثر بخشی فرآیند، اثر بخشی نتایج خدمات و مزیت های روانشناختی به مشتریان انگیزه می دهد. مشتریان ممکن است به صراحت، مزیت های مشارکت را درک نکنند، اما سازمان های خدماتی باید این مزیت را به آنها اطلاع دهند (Kotze & Plessis, 2003, 186-201). نتیجه مطالعه (Kelley et al., 1992, 197-214)، نشان می دهد که رابطه مثبت و معنی داری بین اجتماعی کردن سازمانی و انگیزش مستقیم مشتریان وجود دارد.

یکی از موضوعات اساسی رهیافت مکف، ایجاد و توسعه گروه برای حل مشکلات و مسایل فرآیند و عملکرد، و انجام بهبود به موقع است. کار گروهی، نتیجه مستقیم چشم انداز و فعالیت توزیع شده بین فعالان داخلی و خارجی، برای تحقق اهداف کلی است. بسیاری از وظایف کیفیت مدار که باید در یک مؤسسه محقق شود، نمی تواند توسط صندلی ریاست یا یک کارمند مؤسسه به تنهایی انجام شود. به اعتقاد بیچ، «مکف، کار گروهی است. کار گروهی، مکف است. شما در مکف به سختی می توانید فردی را بدون دیگری پیدا کنید». با این توصیف، بهترین تعریف گروه، عبارت است از: «عده ای از افراد با مهارت های مکمل، که برای یک هدف کلی و اهداف عملیاتی متعهد می شوند تا خود را حول مسائل و پاسخگوی متقابل نگه دارند» (Fill, 2004). بنابراین کار گروهی یکی از مناسب ترین عنصر مدیریت سازمان است. رهبران کارآمد آگاهند که آنها به تنهایی نمی توانند کاری انجام دهند، از این رو گروهی با روحیه و پیوند بالا تشکیل می دهند. کار گروهی می تواند مقدار نگرانی و استرس فرد را کاهش دهد، به برقراری وظایف مشترک کمک کند (Prick William, 1998)، با تغییر نگرش منفی افراد، تعارض های محیط کار را از بین ببرد و در درک بهتر کیفیت، به افراد کمک کند (قاسمی زاده، 1381).

از دیگر متغیرهای این پژوهش تعهد سازمانی است. « تعهد یکی از عناصر محوری هر نوع اجتماعی است و از لحاظ مفهومی، در هر مورد از تعهد، نوعی ضرورت وجود دارد؛ ضرورت برای کسی در انجام دادن چیزی» (چلبی، 1375، 70).

چلبی (1375، 85-6) تعهد کار را « نوعی تمایل عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق دیگران در قالب قواعد اخلاقی پذیرفته شده درباره کار» تلقی می کند و چهار نوع تعهد کاری مشخص می کند:

- 1) تعهد رابطه ای
- 2) تعهد سازمانی
- 3) تعهد حرفه ای
- 4) تعهد کاری.

تعهد کاری در حقیقت، عام ترین، دیرپاترین و بالقوه عمیق ترین شکل تعهد در کار محسوب می شود.

اندیشه تعهد، موضوعی اصلی در نوشته های مدیریت است. این اندیشه یکی از ارزش های اساسی ای است که سازماندهی بر آن متکی می باشد و کارکنان براساس ملاک تعهد، ارزشیابی می شوند. اغلب، پرسش هایی از قبیل موارد زیر مطرح می شود: آیا اضافه کار خواهد داشت؟ آیا روزهای تعطیل بر سر کار خواهد آمد؟ آیا دیر می آید یا زود می رود؟ اغلب مدیران اعتقاد دارند این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد (میچل به نقل از شکرکن، 1373).

در ارتباط با اهمیت تعهد سازمانی لوتانز «به نقل از عراقی، 1377» اظهار می دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل ذکر شده است. تعهد و پایبندی، مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می گذارند. تعهد و پایبندی می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند: کارکنان متعهد و پایبند، در کار خود نظم بیشتری دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند و به این منظور باید بتوانند با استفاده از مشارکت

کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی‌شان، تعهد و پایداری آنها را افزایش دهند (مورهد به نقل از الوانی و معمارزاده، 1374).

تعهد سازمانی دارای الگوهای متفاوتی است که در ذیل به الگوهای چند بعدی تعهد سازمانی اشاره می‌شود:

1 - مدل اریلی و چتمن: اریلی و چتمن (CHATMAN & OREILLY) الگوی چند بعدی خود را مبتنی بر این فرض بنا نهادند که تعهد، نگرشی را نسبت به سازمان ارائه کرده و مکانیسم‌هایی دارد که از طریق آنها نگرش شکل می‌گیرد. بنابراین، کار کلمن (KELMAN) در نگرش و تغییر رفتار (1958) اریلی و چتمن معتقدند که پیوند بین فرد و سازمان می‌تواند سه شکل متابعت، همانند سازی و درونی کردن به خود بگیرد.

متابعت، زمانی اتفاق می‌افتد که نگرش‌ها و رفتارهای همسو با آن‌ها به منظور کسب پاداش‌های خاص اتخاذ می‌شوند. همانند سازی، زمانی اتفاق می‌افتد که فرد نفوذ را به خاطر ایجاد یا حفظ رابطه ارضاکنده می‌پذیرد (می‌یر و هرسکویچ، 2001، 305). سرانجام درونی کردن، رفتاری را منعکس می‌کند که از ارزش‌ها یا اهداف نشأت گرفته و با ارزش‌ها یا اهداف سازمان منطبق است (مودی، 1998، 390).

بررسی اخیر یک نمونه بزرگتر، به جای سه نوع تعهد، دو نوع تعهد را مشخص کرد که تعهد ابزاری (متابعت) و تعهد هنجاری (همانند سازی و درونی کردن) نامیده شدند. (کرمر، 1996، 390 - 389). در تحقیقات بعدی، این دو محقق و همکارانشان نتوانستند بین همانند سازی و درونی کردن قایل شوند. از این رو، آنها در تحقیقات بعدی‌شان موارد همانند سازی و درونی کردن تمایز قائل شوند و آن را تعهد هنجاری نامیدند. متابعت، نیز در کار اخیرشان تعهد ابزاری نامیده شده است که از همانند سازی و درونی کردن متمایز می‌باشد. برای مثال، اریلی و چتمن متوجه شدند که متابعت به طور مثبت تا منفی با ترک شغل ارتباط دارد. با در نظر گرفتن اینکه تعهد سازمانی عموماً متغیری در نظر گرفته می‌شود که احتمال ترک شغل را کاهش می‌دهد این یافته سؤالاتی در این خصوص مطرح کرده که آیا می‌توان متابعت را یک شکل از تعهد سازمانی در نظر گرفت (می‌یر و هرسکویچ، 2001، 306).

2 - مدل می‌یر و آلن: می‌یر و آلن (ALLEN & MEYER) مدل سه بعدی‌شان را مطرح کردند که مبتنی بر مشاهده شباهت‌ها و تفاوت‌های مفاهیم تک بعدی

تعهد سازمانی بود. بحث کلی آن‌ها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد. بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد (می‌یر و هرسکوویچ، 2001، 305). آنها بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می‌شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد.

"تعهد مستمر باعث می‌شود به دلیل هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان، پرسنل به ماندن در سازمان مایل شوند. سرانجام تعهد هنجاری هم احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان عضو سازمان را منعکس می‌کند. آشکارا، بین روشی که پورتر تعهد را مفهوم سازی کرده و کارهای بعدی اریلی و چتمن و می‌یر و آلن نوعی همپوشی وجود دارد. روش پورتر در خصوص تعهد، مشابه بعد درونی کردن اریلی و چتمن و مفهوم تعهد عاطفی می‌یر و آلن است. در حقیقت، به نظر می‌یر و آلن پرسشنامه تعهد سازمانی پورتر می‌تواند همچون تعهد عاطفی تفسیر شود (مودی، 1998، 390). بررسی‌های جدیدتر توسط می‌یر و آلن از فرضیاتشان در زمینه ایجاد این مفهوم حمایت می‌کند. با این حال، همچنان اختلاف نظرهایی در این زمینه‌ها وجود دارد که آیا تعهد عاطفی و هنجاری شکل‌هایی متمایز هستند یا اینکه آیا تعهد مستمر یک مفهوم تک بعدی است یا خیر. با وجود این، تجزیه و تحلیل‌ها سازگاری بهتر را زمانی نشان می‌دهند که این دو مفهوم (تعهد عاطفی و هنجاری) فاکتورهایی مجزا تعریف شوند.

نتایج مربوط به ابعاد تعهد مستمر، پیچیده است. بعضی مطالعات، دال بر تک بعدی بودن این تعهد هستند و مطالعات دیگر، شواهدی بر دو عاملی بودن این تعهد یافته‌اند که یکی، از خود گذشتگی مربوط به ترک سازمان و دیگری، درک فقدان فرصت‌های استخدام جایگزین را منعکس می‌کنند (می‌یر و هرسکوویچ، 2001، 305). در ارتباط با موضوع این پژوهش تحقیقاتی در ایران و خارج از کشور انجام شده است که می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

کوهستانی و شجاعی فر (1380) به بررسی شغلی و رابطه آن با تعهد سازمانی پرداخته‌اند و نتیجه گرفته‌اند که بین رضایت شغلی مدیران و تعهد سازمانی آنان رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

حسین زاده (1383) در پایان‌نامه خود با عنوان "بررسی رابطه تعهد سازمانی و عملکرد کارشناسان شهرداری و سازمانهای تابعه آن در مشهد" عنوان می‌دارد یکی از

الگوهای چند بعدی درباره تعهد سازمانی الگوی سه بعدی دو صاحب‌نظر در این عرصه به نامهای می‌یر و آلن است. از نظر این دو صاحب‌نظر تعهد سازمانی شامل سه بعد به نامهای تعهد عاطفی، تعهد تکلیفی و تعهد مستمر می‌باشد. از طرفی، "عملکرد" به عنوان یکی از رفتارهای مهم کاری در سازمانها همیشه مورد توجه بوده است به طوریکه سازمانها هر چند وقت یکبار به بررسی عملکرد کارکنان خود می‌پردازند. در این پایان نامه رابطه تعهد سازمانی و ابعادش با عملکرد کارشناسان شهرداری و سازمانهای تابعه آن در مشهد بررسی شده است.

نادری (1384) در مقاله با عنوان " بررسی میزان کاربست برخی از شاخص‌های TQM در دانشگاه اصفهان از نظر اعضای هیئت علمی و دانشجویان" به بررسی بعضی از شاخص‌های مدیریت کیفیت فراگیر پرداخته است. وی با استفاده از تجزیه و تحلیل آماری آزمونهای t تک متغیره، تحلیل واریانس نشان داد که میزان مشارکت اعضای هیئت علمی در بهبود فرآیند آموزش و میزان مشارکت آنها در همایش‌های علمی و پژوهشی بیشتر از سطح متوسط بود. در حالی که میزان تأمین رضایت اعضا کمتر از حد متوسط بود.

ایمانی دلشاد (1385) در تحقیق خود به بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان صنایع شیر ایران پرداخته و نتیجه گرفته است که بین فرهنگ سازمانی و تعهد کارکنان جامعه رابطه‌ای مثبت وجود داشته است.

رستمی (1387) در ارزیابی عوامل بحرانی مدیریت کیفیت به این نتیجه رسید که میزان شرکت رهبران در کمیته‌های راهبردی بیانگر تعهد پایین رهبران شرکت صایران نسبت به موفقیت مدیریت کیفیت فراگیر است.

نادی (1388) در پژوهشی برای تعیین روابط علی و مدل‌یابی معادلات ساختاری به روابط بین عوامل مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش با سطوح یادگیری سازمانهای یادگیرنده در شرکت بیمه ایران در استان اصفهان پرداخته است. بر اساس نتایج تحقیق بین سطوح سازمان یادگیرنده با مؤلفه‌های مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر (به استثنای حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان) همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

کبریا (1388، 137) معتقد است که کلیه‌ی مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر بر کیفیت زندگی کاری معلمان تأثیر مثبت دارد و باعث بهبود کیفیت خدمات آموزشی آنان می‌گردد.

دانیالی و مردانی (1388) با انجام پژوهشی نشان دادند که بین شاخص‌های مدیریت کیفیت (مشرتی مداری، مشارکت محوری و بهبود مستمر) و انواع تعهد سازمانی می‌یر و آلن (تعهد عاطفی، عقلانی و هیجانی) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه رابطه معنی داری وجود دارد.

تحقیقات کمپبل (1996) نشان داد که بین عدل و انصاف سرپرست در کار با تعهد و رضایت شغلی مؤسسات بهداشتی رابطه مثبت وجود دارد.

آلردیج و رولی (1998) معتقدند تجربه دانشجویان از مؤسسه، بهترین چشم انداز رضایت او است. اولیا و اسپینوال (1996) معتقدند «بُعد محسوسات کیفیت آموزش عالی اهمیت بیشتری دارد یعنی، کیفیت و کمیت تجهیزات و تسهیلات مثل کارگاه‌ها، آزمایشگاه‌ها، کتابخانه‌ها، رایانه و نظام اطلاعاتی نقش مهمی در یادگیری و همچنین فرآیندهای تدریس ایفا می‌کنند».

گویماریس (2001) در تحقیقی با ارزیابی 113 کارمند قبل از اجرای مدیریت کیفیت فراگیر و 73 نفر از آنها بعد از اجرای مدیریت کیفیت فراگیر نشان داد بهبود معنی‌داری در ابهام نقش، رضایت‌مندی شغلی، درگیری شغلی، تعهد سازمانی به وجود آمده است. حال آن که تغییر معنی داری در تعارض نقش، ویژگی‌های شغل و رضایت‌مندی زندگی مشاهده نشد.

زتی (2002) با فرض اینکه مدیریت کیفیت فراگیر در راستای یادگیری برای انجام دادن بهترین کارهاست تا رضایت مشتری افزایش یابد ارتباطی بسیار قدرتمند بین سازمان کیفیت محور و سازمان یادگیرنده کشف می‌کند و براین باور است که مدیریت دانش نتیجه و پیامد رشد سازمان یادگیرنده است.

نتایج پژوهش درباره 848 کارمند یکی از سازمان‌های آمریکایی نشان داد که نقش‌ها و الگوهای رفتاری کارکنان، مانند تعهد سازمانی، ویژگی‌های شغلی، حمایت‌های بین فردی کارکنان و آموزش‌های فردی از عوامل مهم و مؤثر بر اجرای موفقیت آمیز مدیریت کیفیت فراگیر بودند (چانگ ینگ، 2003).

استیون و همکاران (2004) در تحقیقی دیگر که به صورت پیش آزمون و پس آزمون انجام شد نشان داد بعد از اولین سال اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در یک درمانگاه بازتوانی، بهبود معنی داری در نگرش‌های شغلی کارکنان اعم از رضایتمندی شغلی، تعهد سازمانی و فضای گروهی و رقابتی به وجود آمد.

مارزو- ناوارو و همکاران (2005) به این نتیجه رسیدند که رضایت دانشجویان از عملکرد مؤسسه آموزشی نتیجه پنج ساختار "مکف" یعنی تعهد مدیریت ارشد، شیوه ارائه درس، تسهیلات دانشگاهی، تکریم و بهبود مستمر است. آنها معتقدند با این پنج ساختار می‌توان رضایت دانشجویان را پیش‌بینی کرد اما فقط، دو ساختار «تعهد مدیریت ارشد» و «تسهیلات دانشگاهی» تا حد زیادی تعیین‌کننده رضایت دانشجویان هستند.

کنگ بون و همکاران (2007) نشان داده‌اند که اجرای مدیریت کیفیت فراگیر موجب بهبود کارگروهی، مشتری مداری و رضایتمندی شغلی کارکنان یک سازمان بزرگ در مالزی شده است.

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه شاخص مشارکت محوری مدیریت کیفیت فراگیر و عوامل تعهد سازمانی (تعهد هنجاری، عاطفی و عقلانی) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه است که در قالب هدف‌های ویژه ذیل بررسی می‌گردد:

- شناسایی رابطه مشارکت محوری و تعهد سازمانی هنجاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه
- شناسایی رابطه مشارکت محوری و تعهد سازمانی عاطفی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه
- شناسایی رابطه مشارکت محوری و تعهد سازمانی عقلانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ روش، توصیفی و به لحاظ اجرا، پیمایشی است. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از روش کتابخانه‌ای، شامل ابزارهایی مانند کتاب‌ها، مقالات و پایان‌نامه‌ها و روش میدانی شامل توزیع پرسشنامه به صورت محدود صورت گرفت. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از آمار توصیفی و آزمون‌های آماری t گروه‌های مستقل، آزمون t تک متغیر و ضریب همبستگی استفاده شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته بود که سؤالات آن بر مبنای اصل اساسی مشارکت و تعهد سازمانی تهیه شده است. برای هر گروه از کارکنان و اعضای هیأت علمی پرسشنامه اختصاصی طراحی گردید.

برای تعیین اعتبار (روایی) و حصول اطمینان از قابلیت اجرای پرسشنامه‌ها از خبرگان و اساتید نظر خواهی شد و نظر آنها در تهیه و اصلاح پرسشنامه‌ها اعمال گردید. پس از حذف تعدادی از سؤالات و برطرف نمودن نکات مبهم پرسشنامه‌ها مجدداً، به تأیید اساتید رسید و برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها در اختیار 20 نفر از افراد جامعه آماری قرار گرفت که پس از تکمیل و جمع‌آوری ضرایب پایایی پرسشنامه، مورد بررسی قرار گرفت که ضریب پایایی پرسشنامه مشارکت محوری به روش آلفای کرونباخ حدود 0/955 و پرسشنامه تعهد سازمانی 0/91 برآورد گردید.

جامعه آماری این پژوهش کلیه پرسنل (هیأت علمی و کارکنان) می‌باشد. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه گردید. بر این اساس از مجموع 160 نفر از 80 کارمند و 80 عضو هیأت علمی تمام وقت، 114 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. عدد حاصل، با عدد محاسبه شده در جدول نمونه‌گیری تصادفی کرجسی-مرگان (Krejci & Morgan, 1970) نیز تقریباً همخوانی دارد:

$$n = \frac{Nt^2S^2}{Nd^2 + t^2 + s^2} = \frac{160(1/96)(0/25)}{160(0/50)^2 + (1/96)^2(0/25)} \cong 114$$

یافته‌های پژوهش

در این بخش شاخص مشارکت محوری و رابطه آن با تعهد سازمانی می‌یر-آلن از دیدگاه کارکنان و اعضای هیأت علمی محاسبه و سپس، با استفاده از آزمون‌های آماری مربوطه تجزیه و تحلیل شدند.

جدول شماره ی (4-27): آماره های مربوط به آزمون t (one sample T.test) در مورد میزان وجود

مشارکت از نظر کارکنان و استادان

| متغیر | t | p | تفاوت بین میانگین ها |
|--------------|------|-----|----------------------|
| مشارکت محوری | 5/57 | 000 | 3/34 |

داده های جدول شماره ی (4-27) نشان می دهند که میزان مشارکت محوری از نظر اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایزه از میانگین فرضی جامعه یعنی 17/5 با $t=5/57$ ، $p=000$ و تفاوت بین میانگین های مساوی 3/34، بالاتر است. یعنی اینکه از نظر اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایزه میزان مشارکت محوری از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

جدول شماره ی (4-24): آماره مربوط به رابطه مشارکت محوری با جنسیت، مدرک تحصیلی و مرتبه

علمی اساتید دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایزه

| متغیرها | ضریب همبستگی پیرسون | سطح معنی داری | تعداد |
|-----------------|---------------------|---------------|-------|
| جنسیت با مشارکت | -0/094 | 0/486 | 57 |
| مدرک با مشارکت | 0/168 | 0/211 | 57 |
| مرتبه با مشارکت | -0/006 | 0/966 | 57 |

با توجه به داده های جدول فوق بین مشارکت و جنسیت، مدرک تحصیلی و مرتبه علمی رابطه معنی داری وجود ندارد. اما بین مدرک و مرتبه علمی رابطه معنی داری وجود دارد برای مقایسه میزان مشارکت اساتید با سن و سابقه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول شماره ی (4-25): آماره مربوط به رابطه مشارکت محوری با سن و سابقه خدمت استادان

| متغیرها | ضریب همبستگی پیرسون | سطح معنی داری | تعداد |
|-----------------------|---------------------|---------------|-------|
| سابقه با مشارکت محوری | -0/096 | 0/479 | 57 |
| سن با مشارکت محوری | -0/174 | 0/196 | 57 |

با توجه به داده های جدول فوق بین مشارکت محوری با سابقه خدمت و سن اساتید رابطه معنی داری وجود ندارد اما رابطه ی بین سن و سابقه خدمت معنی داری است.

فرضیه ی 1: بین میزان وجود مشارکت محوری و تعهد سازمانی هنجاری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره (4): آماره های مربوط به رابطه مشارکت و تعهد هنجاری

| گروه ها | r | P | N |
|-------------------|--------|--------|-----|
| استادان و کارکنان | -0/022 | 0/0812 | 114 |

باتوجه به داده های جدول شماره (4) ملاحظه می شود که بین میزان مشارکت محوری و تعهد هنجاری در کارکنان ($r=0/083$ و $p=0/545$) استادان ($r=0/037$ و $p=0/783$) و کل نمونه آماری ($r=0/022$ و $p=0/812$) در سطح $p<0/05$ رابطه معنی داری مشاهده نشد.

فرضیه ی 2: بین میزان وجود مشارکت محوری و تعهد عاطفی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره (5): آماره های مربوط به رابطه ی مشارکت محوری و تعهد عاطفی

| گروه ها | r | P | N |
|-------------------|-------|-------|-----|
| استادان و کارکنان | 0/246 | 0/008 | 114 |

باتوجه به داده های جدول شماره (5) به نظر می رسد بین میزان مشارکت محوری و تعهد عاطفی در کارکنان ($r=0/127$ و $p=0/346$) استادان ($r=0/155$ و $p=0/241$) در سطح $p<0/05$ رابطه معنی داری وجود ندارد اما بین همین دو متغیر یعنی مشارکت محوری و تعهد عاطفی در کل نمونه آماری یا $r=0/246$ و $p=0/0008$ در سطح $p<0/05$ رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ی 3: بین میزان وجود مشارکت محوری و تعهد عقلانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره (6): آماره های مربوط به رابطه مشارکت محوری و تعهد عقلانی

| N | P | r | گروه ها |
|-----|-------|--------|-------------------|
| 114 | 0/078 | -0/166 | استادان و کارکنان |

با توجه به داده های مندرج در جدول شماره (6) ملاحظه می شود که بین میزان مشارکت محوری و تعهد عقلانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه با $r=0/607$ و $p=0/041$ در سطح $p<0/05$ رابطه ای معنی دار وجود دارد. در حالی که بین همین دو متغیر در استادان با $r=0/153$ و $p=0/256$ و کل نمونه آماری $r=0/166$ و $p=0/078$ رابطه ای معنی دار وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر، با هدف بررسی شاخص مشارکت محوری و رابطه آن با تعهد سازمانی می یرد. آن از نظر کارکنان و اساتید اجرا شد. در زیر، به بعضی از نتایج اصلی این پژوهش اشاره می شود:

میزان مشارکت محوری از نظر اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه از میانگین فرضی جامعه بالاتر است. یعنی اینکه از نظر اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه میزان مشارکت محوری از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

یافته این پژوهش در زمینه ی مشارکت محوری با یافته های (سماوی، 1385) مطابقت کامل دارد. وی معتقد است که مشارکت در دانشگاه کشاورزی رامین و دانشکده کشاورزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح متوسط وجود دارد و بین دانشجویان و اعضای هیأت علمی در زمینه ی متغیرهای مذکور تفاوت معنی دار در سطح 0/01 مشاهده می شود. در بررسی میزان مشارکت دانشجویان بر حسب دانشکده و گروه آموزشی، نتایج آزمون ها، تفاوت معنی داری در 0/01 بین دیدگاه دانشجویان دانشکده ها و گروه های آموزشی مختلف دانشگاه شهید چمران اهواز را نشان می دهد. بین دیدگاه

دانشجویان و اعضای هیأت علمی پیرامون مشارکت درون و برون دانشگاهی تفاوت معنی داری در سطح 0/01 بین دانشگاه های مورد مطالعه مشاهده شد. همچنین (پارسا، 57-1380-54) از ضرورت مشارکت دانشجویان و اساتید بعنوان مشتریان داخلی مراکز آموزش عالی یاد می کند.

کار گروهی یکی از مناسبترین عنصر مدیریت سازمان است. رهبران کارآمد آگاهند که به تنهایی نمی توانند کاری انجام دهند، از این رو گروهی با روحیه و پیوند بالا تشکیل می دهند. کار مشارکتی و گروهی می تواند مقدار نگرانی و استرس فرد را کاهش دهد، به برقراری وظایف مشترک کمک کند (Patrick willam, 1998)، با تغییر نگرش منفی افراد، تعارض های محیط کار را از بین ببرد و در درک بهتر کیفیت به افراد کمک کند (قاسمی زاده، 1381).

در پژوهشی دیگر (کیانیان، 1386) نشان داد که بین هنجرویان سال دوم و سوم از نظر دیدگاه آن ها نسبت به میزان مشارکت در فعالیت های هنرستان برحسب پایه تحصیلی در سطح 0/01 تفاوت معنی داری وجود دارد.

از دیگر نتایج این پژوهش در زمینه ی مشارکت محوری می توان به نتایج ذیل اشاره کرد:

- بین مشارکت و جنسیت، مدرک تحصیلی و مرتبه علمی رابطه معنی داری وجود ندارد. اما بین مدرک و مرتبه علمی رابطه معنی داری وجود دارد برای مقایسه میزان مشارکت اساتید با سن و سابقه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.
- بین مشارکت محوری با سابقه خدمت و سن اساتید رابطه معنی داری وجود ندارد اما رابطه ی بین سن و سابقه خدمت معنی داری است.
- بین میزان مشارکت محوری و تعهد هنجاری در کارکنان ($r=0/083$ و $p=0/545$) استادان ($r=0/037$ و $p=0/783$) و کل نمونه آماری ($r=0/022$ و $p=0/812$) در سطح $p<0/05$ رابطه معنی داری مشاهده نشد.
- بین میزان مشارکت محوری و تعهد عاطفی در کارکنان ($r=0/127$ و $p=0/346$) استادان ($r=0/155$ و $p=0/241$) در سطح $p<0/05$ رابطه معنی داری وجود ندارد اما بین همین دو متغیر یعنی مشارکت محوری و تعهد عاطفی در کل نمونه آماری یا $r=0/246$ و $p=0/0008$ در سطح $p<0/05$ رابطه معنی داری وجود دارد.

- بین میزان مشارکت محوری و تعهد عقلانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه با $r=0/607$ و $p=0/041$ در سطح $p<0/05$ رابطه ای معنی دار وجود دارد. در حالی که بین همین دو متغیر در استادان با $r=0/153$ و $p=0/256$ و کل نمونه آماری ($r=0/166$ و $p=0/078$) رابطه ای معنی دار وجود ندارد.

منابع:

- اولیاء، م (1378)، مدیریت کیفیت جامع (TQM) و جایگاه آن در آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. (18): صص 27-44.
- برهانی، ف (1381)، بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده. دانشگاه آزاد اسلامی علوم و تحقیقات - پارسا، ع (1380)، مدیریت کیفیت فراگیر در کلاس درس، تدریس و ارزشیابی. مجله دانشگاه علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی مشهد، جلد سوم. شماره 2. صص 54-57.
- بیج، ا (1379)، مدیریت جامع کیفیت برای آموزش، ترجمه ابوالفتح لامعی. چاپ اول. تهران: کمیته کشوری ارتقای کیفیت - وزارت بهداشت. درمان و آموزش پزشکی.
- چلبی، م (1376)، «تعهد کار». نامه پژوهش. 5: 75-104.
- ریتزر، ج (1374)، نظریه های جامعه شناسی در دوران معاصر. ترجمه محسن ثلاثی. تهران: انتشارات علمی.
- رهنورد، ف (1378)، تبیین فلسفه مدیریت مشارکتی، فصلنامه علمی کاربردی مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، شماره 44، ص 15
- سماوی، ح (1385)، زمینه یابی کار بست مدیریت کیفیت فراگیر در نظام آموزش دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین و دانشکده کشاورزی دانشگاه شهید چمران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین. چاپ نشده.
- فقهی، فرهنگند. ن (1381)، مدیریت پویای سازمان، تبریز، انتشارات فروش، ص 37
- قاسمی زاد، ع (1381)، بررسی تحلیلی میزان آمادگی اعضای هیأت علمی (استادان و مدیران) دانشگاه شیراز برای پذیرش تفکر مدیریت کیفیت فراگیر. پایان نامه کارشناسی ارشد و دانشکده تحصیلات تکمیلی، دانشگاه شیراز.
- کیانیان، ح (1387)، شناسایی دیدگاه هنرجویان، هنرآموزان و مدیران هنرستان کشاورزی در خصوص بکارگیری اصول اساسی مدیریت کیفیت فراگیر در استان خوزستان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین.
- منوریان، ع (1380)، مدیریت کیفیت جامع یا مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار. فصلنامه علمی کاربردی مدیریت دولتی. شماره 52.
- مورهد، گ (1374)، رفتار سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: مروارید.

- میچل، ت. (1373)، مردم در سازمانها، زمینه رفتار سازمانی. ترجمه حسین شکرکن. تهران: رشد.

- سازمان مدیریت صنعتی (1384)، مدیریت کیفیت یک فرهنگ است نه ابزار. ماهنامه تدبیر. (162): صص 14-16.

- نیستانی، م؛ کیدوری، ا (1383)، ارزیابی در آموزش عالی

www.Evaluationdu.Persionblog. Com

- Bass, K. and Dellana, S.(1996), "Assessing the use if total quality management in the business schoolcalssroom", Journal of Education for Business, 41(6): 339-343.
- Brown, R. (2003), Organizational commitment in perspective: Re-configuring the multidimensional approach. California State University. Retrieved 2003, from <http://www. Saber. Uca.edu/research>.
- Brown, R(2003), Organizational commitment in perspective : Re-configuring the multidimensional approach. California State University. Retrieved 2003, from <http:// www. Sbaer. Uca. Edu/research>.
- Cermark, D.S.P., File, K.M. and Prince, A.R.(1994), "Customer participation in service specification AND DELIVERY", Journal of Applied Business Research, 10(2): 41-52.
- Chizmar, J.(1996), "Total qua; ity management (TQM) of teaching", <http://www.etln. Org.UK/>.
- Claycomb, C; Lengnick-Hall, C.A. and LNGS, L.W. (2001), "The customer as a productive resource: a pilot study and staraegi implocations", Journal of Business Strategies, 18(1):47-69.
- Comesky, R, Mc Cool, S; Bymess, L. And Weber, R.(1994), Implementing total quality management in higher education. Magana Publication, INS, Madison, Wisconsin.

-
- Edwards, D.(1991), "Total quality management in higher education", Management Services, 35(12):18-20.
 - Ehigie, B.O and Mc Andrew, E.B.(2005), "Innovation, diffusion and adoption of total quality management (TQM)", Management Session, Vol.43,No.6, pp.925-940.
 - Faruk Unal, O.(200), "Application of total aualuity management inn higher education", institution Qafaz university.
 - Fill, M.G.(2004), "A TQM approach to tranclator training: balanceing stakeholders, needs and responsibilities", Translator Training Consultant, Achievement for Consultancy and Training (CAT), Kuwait.
 - Hashmi, K. (1994), "Introduction and implementation of total quality management (TQM)", [htt://www. Isixsig RNA. Com/](http://www.IsixsigRNA.Com/).
 - Horine, J.E Hailey, W. and Rubach, L. (1993), "Shaping America's Future", Ouality Progress, 26(10):41-51.
 - Kanji, G.K; Malek, A. and Tambi, B.A. (1999a), "Total quality management in UK higher education institutions", Total Ouality Management, 10(1):129-153.
 - Kelley, S.W; Skinner, S.J. and Donnelly, J.H (1992), "Organizational socialization of service customers", Journal of Business Reaserch, 25:197-214.
 - Kotze, T.G. and Plessis, P,J. (2003), "Students as co co- producers of education: a proposed model of student socialization and participation at tertiary instiutions", Ouality Assurance in Education, 11(4): 186-201.
 - Lengnick- Hall, C.A., Claycomb, V. and Lnks, L.W. (2000), "From recipient to contributor: examinig customer roles and w=experienced outcomes", European Journal of Marketing, 34(3&4):359-383.

-
-
- Mauer, L.J. and LOPA, m.l. (2003), "Implementing a quality management approach in the design delivery and of a statistical process control course", *Journal Food Science Education*, 2:41-46.
 - Matieu John E. and Dennis Zajac (1990), "A Review and Meta Analysis of Antecedents, Correlation and consequences of organizations commitment *Psychological Bulletin*, 108. 171-199.
 - Mayer, R.C. & Schoorman, F.D. (1998), Differentiating antecedents of organizational commitment: a test of March and Simom's model. *Journal of Organizational Behavior*, 19:15-28.
 - MC Donald, D (1996), "Total quality management: a case stud the cherry Hill public scholls New Jersey", *Dissertation Abstract International* , 57(11).
 - Miller, D. and Hatrtwick, J.(2002), "Spotting management fads", *Harvard Business Review*, 80(10):26-34.
 - Mills, P.K and MORRIS, J.H (1986), "Clients as partial employees of service organization: role development in client participation", *Academy of Management Review*, 11(4):726-735.
 - Mowdey, R.T., Porter, L.W & .Steers, R.M.(1982".(Organizational Linkage; The Psychology of Commitment, Absenteesm, and Turnover", New York: Academic Press,PP:20-22.
 - Mowday, R.T.(200),Chickens, Pigs, Breakfast, and Commitment. *The Organizational Behavior Division*: p.3.
 - Osseo-Asare, A.E.Jr and Longbottom, D. (2002), "The need for education and training in the the use of the EFQM model for quality management in UK higher education instiutions", *Ouality Assurance in Educattion*, 10(1):26-37.
 - Paton, S. (1994)," Is TQM dead?", *Ouality Digest*, 4(2):1-5.
 - Patrick William, L. (1998), "Astudy of the use of teams in the total quality management process. As implemented through finance and university services at the university of Iowa", a thesis submitted in

- partial fulfillment of the requirement for the doctor of philosophy degree in the graduate college of the university of Iowa.
- Proitz, T.S, Stensaker, B. and Harvey, L. (2004), "Accreditation standard and diversity: an analysis of the EQUIS accreditation reports", *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 29(6): 736-753.
 - Richardson, M.(1997), "Total quality management and belief system of higher education administrators", *Dissertation Abstract International*, 58(3):471-A.
 - Rodie, .R. and Klirin, S.S (2000), "Customer participation in Services production and dwlivery", in Swart, T.A and Iacobucci, D.(Eds), *Handbook of Services Marketing and Manangement*, Sage, Thousand Oaks , CA.
 - Roopchand, R.(1997), "The critical analysis of total quality management in continuous higher education:, *Dissertation Abstract International*, 58(12:4527-A).
 - Scholl, R.W (1981), *Differentiating Organization Commitment from Expectancy as Motivating Froce*. *Academy of Management Review*, 6(4):589-599.
 - Temponi, C. (2005), "Continuous improvement framework: implications for academia", *Ouality Assurance in Education*, 13(1):17-36.
 - Vozzana, G., Elfink, J. and Bachmann, D.P (2000), "A longitudinal study for total quality management process in business college", *Journal of Education for Business*, 76(2):69-74.
 - Waks, S. and Moti, F (1999), " Application of the total quality management principles and ISO 9000 standards in enginerring education", *European Journal of Engineering Education*, 24(3):249-259

بررسی رابطه بین اخلاق کار و ادراک برابری در اساتید و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی

سوسن نریمانی¹

دکتر زین العابدین فلاح²

مصطفی نریمانی³

محسن حسن پور⁴

چکیده

بررسی ارتباط بین اخلاق کار و ادراک برابری در اساتید و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی کشور هدف اصلی تحقیق را تشکیل می‌دهد. روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی بود. که داده‌ها به صورت میدانی جمع‌آوری شد؛ جامعه آماری تحقیق شامل کلیه اساتید و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی کشور بودند (N=60000). نمونه آماری این تحقیق شامل 800 استاد و کارمند بودند (حجم نمونه بر اساس جدول مورگان تعیین شد) که به روش تصادفی-خوشه‌ای از میان جامعه آماری تحقیق انتخاب شدند. از میان پرسشنامه‌های ارسالی 569 پرسشنامه عودت داده شد. برای سنجش اخلاق کار از پرسشنامه ای خلاصه شده علی (1998) و برای اندازه‌گیری میزان ادراک برابری از پرسشنامه ادراک برابری کارکنان استرون (1375)، استفاده شد. برای تعیین روایی، پرسشنامه‌های مذکور در اختیار تعدادی از اساتید بخش الهیات و معارف اسلامی و تعدادی از افراد صاحب‌نظر که در این زمینه تخصص داشتند قرار گرفت و نظرات آنان پیرامون تک تک سؤالات اعمال گردید. پایایی درونی پرسشنامه‌ها در یک گروه نمونه، از طریق روش آماری آلفای کرونباخ (0/83) و پایایی زمانی از طریق آزمون مجدد (0/76) بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها هم از آمار توصیفی و هم از آمار استنباطی استفاده شد به طوری که برای توصیف صفات کیفی از درصد و فراوانی و صفات کمی از شاخص‌های تمایل به مرکز و پراکنندگی استفاده شد. همچنین از آمار استنباطی با توجه به اهداف تحقیق و نوع داده‌ها از آزمونهای (تست t، ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که از حداکثر میانگین

¹ - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرگان، گرگان، ایران

² - عضو هیات علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرگان، گرگان، ایران (zy.fallah@gmail.com)

³ - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمسار، گرمسار، ایران

⁴ - عضو هیات علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمسار، گرمسار، ایران

نمره 5 برای اخلاق کار، میانگین کل آزمودنی ها، 4/09 با انحراف استاندارد 0/48 بود. و از حداکثر میانگین نمره 5 برای ادراک برابری، میانگین کل آزمودنی ها، 2/80 با انحراف استاندارد 0/70 بود. نتایج آزمون فرضیات نشان داد که بین اخلاق کار و ادراک برابری ارتباط مثبت معنی داری ($\alpha < 0/001$) وجود دارد. ($r = 0/28$)

واژه های کلیدی: اخلاق کار، ادراک برابری، اساتید و کارکنان

مقدمه

جامعه امروز، جامعه سازمانی¹ است. امروزه، بخش عمده زندگی ما، در سازمانها یا در ارتباط با سازمان ها سپری می شود. هر سازمانی با انجام دادن وظایف چند گانه یا تخصصی، هدفهای عام یا خاصی را برای جامعه و مردم آن متحقق می سازد. از این رو گردش امور زندگی، وابسته به سازمانها، و پیشرفت و بقای جامعه تابع کار و عملکرد مؤثر آنهاست (علاقه بند، 1383، 85-84).

از اخلاق نیک و حسنه آن است که انسان فعال باشد و محصول فعالیت او برای هموعانش مفید و ثمربخش واقع شود. هر کس با انجام کاری که قابلیت و توانایی آن را دارد، به جامعه انسانی خدمت می کند. در اسلام از کار به عنوان عمل صالح یاد شده و شرط ورود به بهشت آرمانی، با توجه به مفاهیم عالیه آیات قرآن کریم، دارا بودن سه خصیصه عمده، ایمان، عمل صالح و تقوی ذکر گردیده است. ناگفته پیداست که ثمره ایمان و تقوی در عمل صالح معلوم می گردد و انسان مؤمن به مبانی حق، بالقاعده فاعل اعمال صالح و نیکوست و نتیجه عمل صالح او، خیر و نعمت و برکت برای جامعه است و در صورت فقدان ایمان به تقوی، عمل انسان تباه شده و خیر اخلاقی و انسانی در آن نخواهد بود. در دین مقدس اسلام حتی نیات خیر دارای ارزش و ثواب است، زیرا نیات خیر در حقیقت همان ایده ها و طرح های مثبت اولیه انجام کار هستند (خانی، 1387، 16-15).

صاحب نظران، اخلاق کار را بیانگر حد یا قدر و منزلتی می دانند که هر فرد برای کار باور دارد اخلاق کار قوی متضمن این باور است که سخت کار کردن رمز موفقیت و سعادت است پژوهشگران دریافته اند که اخلاق کار قوی با بهره وری، ابتکار، نیاز به

¹ -Organizational society

کسب موفقیت، رضایت شغلی، درآمد بیشتر و نگرش‌ها و باورهای محافظه کارانه بیشتری همراه است (رضائیان، 1385، 133-132). در مطالعه مفهوم اخلاق کار به دو گروه کاری برخورد می‌کنیم؛ گروهی که تمایل فراوان به فعالیت، تلاش و کوشش دارند، سکون و آرامش را پسندیده نمی‌دانند و فضایل اخلاقی آنان در کارهایشان شکوفا می‌گردد، بر عکس، گروهی دیگر تمایل به کار و مجاهدت ندارند و تنها با نیروهای جبری و فشارهای بیرونی باید آنان را به کار وادار کرد.

پرسش از خوبی و بدی به شکل گیری اخلاق می‌انجامد. عمل مدیریتی وقتی در حوزه اخلاق مطرح می‌شود که بین منافع سازمانی و مسئولیت اجتماعی افراد تعارض بوجود آید. اخلاق و مسئولیت اجتماعی که باید آن را بایدها و نبایدهای ارزشی فلسفی و معیار سنجش درستی و نادرستی رفتار شخص نسبت به خود، دیگران و جامعه تعریف کرد از مباحثی است که در یکی دو دهه اخیر مورد توجه دانشمندان و علمای مدیریت در جهان قرار گرفته است. با پیچیده تر شدن روزافزون سازمانها و افزایش میزان کارهای غیر اخلاقی، غیر قانونی و غیر مسؤولانه در محیط های کاری توجه مدیران و صاحب نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف ساخته است. لذا با شناسایی و اولویت بندی ارزش ها برای هدایت رفتارها در سازمان، می توانند اخلاقیات را در محیط کار مدیریت کرد. برنامه های اخلاق به سازمانها کمک می کنند تا بتوانند در شرایط آشفته، عملکرد اخلاقی خود را حفظ کنند (سلطانی، 1382، 36-34).

طبق نظریه رفتاری اخلاق کار، هرگاه فردی کار اخلاقی انجام داد و از سوی مدیران ارشد مورد تشویق قرار گرفت، احتمال انجام کارهای اخلاقی دیگر در او تقویت می شود تا جایی که کار اخلاقی بصورت ارزش های درونی در می آید (کاوایان، 1384، 21-20). برخی از کارشناسان بر این باورند که اخلاق کار بوسیله برخی از مدیران سازمانها سرکوب می شود، زیرا مدیران به جای این که اخلاق کاری را تقویت نمایند اغلب با اقدام هایی که انگیزه ی سخت کوشی را سرکوب می کند موجبات بی نتیجه ماندن فعالیت های افراد را پدید می آورند، از طرفی براساس نظریه برابری اگر پاداش یا تنبیه در محیط کار بر پایه عدل و انصاف یا شایسته سالاری ارائه نگردد کارمند از شغل خود احساس رضایت نمی کند و موجب می شود که از زیر کار شانه خالی کند (Yousef, 2001, 152-165).

عدم توجه به اخلاق کار در مدیریت سازمانها، در جوامعی مانند ایران که دارای ارزشهای اخلاقی غنی بوده، می تواند معضلاتی بزرگ برای سازمانها به وجود آورد. به

علاوه با افزایش انتظارات اجتماعی از سازمانها، جوامع نسبت به مسائلی مانند محیط زیست، حقوق زنان، کودکان، اقلیتها، معلولان، برابری استخدام و کاهش نیروی انسانی، حساس تر شده اند (اسکندری، 12، 1388-11). بی توجهی سازمانها به این حقوق و عدم رعایت اصول اخلاقی در برخورد با ذی نفعان بیرونی، می تواند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد کند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را مورد پرسش قرار داده، در نتیجه سود و موفقیت سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. اخلاق کار ضعیف، بر نگرش افراد نسبت به شغل، سازمان و مدیران موثر بوده، می تواند بر عملکرد فردی، گروهی و سازمانی اثر بگذارد.

یکی از نظریه های انگیزشی شغلی که در آن به طور مفصل در زمینه عدالت بحث شده است، نظریه برابری¹ است. نظریه های عدالت از سایر نظریه ها کاملاً متفاوت بوده و با ارزشهای افراد مرتبط می باشد تا نیازها و باورها (مهرداد، 54، 1386-53). در نظریه برابری گفته می شود که شخص به محاسبه نسبت بین برون دادها و درون دادها می پردازد و حتی ممکن است با مقیاسهای متداول به محاسبه آن بپردازد و بعد آن را با برون دادها و درون دادهای افراد دیگر، مقایسه کند. اگر این نسبت را برابر (منصفانه) ببیند، انگیزه لازم برای انجام دادن کار در او ایجاد می شود و اگر این نسبت را غیرمنصفانه ارزیابی کند، یعنی متوجه شود که دیگری با درون داد کمتر، برون داد مشابه او را دارد، در آن صورت، احساس نابرابری می کند و به این نتیجه می رسد که سازمان با او منصفانه رفتار نکرده است. این احساس در او تنش ایجاد می کند و انگیزه می شود تا کمتر کار کند. مقایسه اجتماعی یک واقعیت است و اساس نظریه برابری نیز معتبر به نظر می آید. برای ادراک برابری چندین بعد معرفی شده است، بعد حقوق که یعنی عدالت ادراک شده از میزان حقوق دریافتی، بعد کار و محیط کاری یعنی عدالت ادراک شده از میزان و سختی کار، شرایط، امکانات و مناسبات اجتماعی محیط کار، بعد احترام و توجه سازمانی یعنی عدالت ادراک شده از میزان احترام و توجه ای که از سوی مسئولین و همکاران اعمال می گردد و در نهایت بعد عدالت رویه ای که عبارت است از عدالت ادراک شده از نحوه اجرای مقررات قانونی، که حقوقی را برای کارمندان به روشنی تعیین نموده اند (استرون، 96، 1375-95).

¹ -Equity theory

عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسانها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه سازمانها در زندگی اجتماعی انسانها، نقش عدالت در سازمانها بیش از پیش آشکارتر شده است (ایران نژاد، 1388، 75-43). سازمانهای امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آنها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است. به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر متغیرهای مهم در رفتار سازمانی منجمله تعهد سازمانی و رضایت شغلی جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا کرده است. مع الوصف مدیران در سازمانهای امروزی نمی توانند نسبت به این موضوع بی تفاوت باشند چرا که عدالت به مانند سایر نیازهای انسانی به عنوان یک نیاز مطرح بوده و هست. چنانچه مدیران سازمانها به دنبال پیشرفت و بهبود در سازمان هستند بایستی قادر باشند درک وجود عدالت در سازمانشان را در کارکنان بوجود آورند.

افراد دارای یک ارزش فراگیر عدالت جویی در روابط اجتماعی محیط کارشان هستند چنین فرض شده است موقعیت هایی که در آنها بی عدالتی و نابرابری وجود دارد کارکنان را برای جبران بی عدالتی برانگیخته می کند. تقریباً همه اعضای سازمان می خواهند کارکنان خوبی باشند و وقتی احساس کنند سازمانشان عاری از تبعیض است چنین رفتاری خواهند داشت. پس اگر بتوان رویه عادلانه در سازمان به وجود آورد افراد احساس برابری خواهند کرد.

بر اساس نظریه دیدگاه اسلامی می توان اخلاق کار و اصول اخلاقی را در سازمان تقویت کرد که در صورت تحقق این امر کاهش تبعیض، بی عدالتی، نارضایتی، افزایش روحیه سازمانی و تعهد و رضایت را در کارکنان از یکسو، رشد و تعالی انسانها، بالندگی سازمانها و پیشرفت جامعه را از سوی دیگر موجب خواهد شد (عباس زاده، 1385، 102-101). هر چند دستیابی به اهداف آموزشی و پژوهشی صرف، منوط به استفاده بهینه از منابع انسانی، مالی و تجهیزاتی است؛ اما پویایی نظام آموزش عالی در دانشگاه ها وابسته به عوامل مختلفی از جمله داشتن کارمندان و اساتیدی با اخلاق، خشنود و برخوردار از تعهد و وفاداری بالا نسبت به اهداف و رسالت های آن است تا در محیطی پویا و سالم با به کار بستن تمام توان خویش برای کارآیی بیشتر و بهتر گام بردارد؛ ولی این امکان وجود دارد که عدم وجود یک ادراک برابری مناسب، تمام این ویژگی های خوب را از او بگیرد و دانشگاه را از بهره‌وری مورد انتظار محروم سازد، لذا این تحقیق انجام می شود تا ضمن مطالعه اخلاق کار و ادراک برابری پاسخ مناسبی

برای این سوال پیدا کند. آیا بین اخلاق کار و ادراک برابری در کارکنان و اساتید دانشگاه های آزاد اسلامی رابطه‌ای وجود دارد؟

روش تحقیق

با توجه به موضوع و اهداف تحقیق، روش انجام پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی بود. که داده ها به صورت میدانی جمع آوری شد؛ جامعه آماری تحقیق شامل کلیه اساتید و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی کشور بودند ($N=60000$). نمونه آماری در این تحقیق به روش تصادفی-خوشه‌ای انتخاب گردید. حجم نمونه ($n=800$) بر اساس جدول مورگان مشخص شد. از میان پرسشنامه های ارسالی 569 پرسشنامه عودت داده شد و نتایج بر اساس آن بدست آمد.

ابزار جمع آوری اطلاعات دو پرسشنامه بود؛ که برای سنجش اخلاق کار از پرسشنامه خلاصه شده علی (1998) استفاده شد (Moorman, 1991, 845-855). که شامل 17 سؤال است، سؤالات دارای طیف لیکرت پنج ارزشی می باشند که در کل به طور متوسط امتیازی بدست می‌آید که معرف اخلاق کار است. و برای اندازه گیری میزان ادراک برابری از پرسشنامه ادراک کارکنان براساس نظریه برابری که بوسیله استرون (1375) ساخته شده بود، استفاده شد. این پرسشنامه در چهار مقوله شامل: مقوله حقوق، مقوله کار و محیط کاری، مقوله احترام و توجه سازمانی و مقوله عدالت رویه ای، پرسش هایی را مطرح می‌نماید. برای تعیین روایی پرسشنامه های مذکور از روایی محتوایی استفاده شد، نحوه کار بدین صورت است که پرسشنامه‌های مربوطه در اختیار تعدادی از اساتید بخش الهیات و معارف اسلامی و تعدادی از افراد صاحب نظر در این زمینه تخصص داشتند قرار گرفت و نظرات آنان پیرامون تک تک سؤالات مورد بررسی قرار گرفت. و پایایی درونی پرسشنامه ها در یک گروه نمونه، از طریق روش آماری آلفای کرونباخ (0/83) و پایایی زمانی از طریق آزمون مجدد (0/76) بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده ها هم از آمار توصیفی و هم از آمار استنباطی استفاده شد به طوری که برای توصیف صفات کیفی از درصد و فراوانی و صفات کمی از شاخص های تمایل به مرکز و پراکندگی استفاده شد. همچنین از آمار استنباطی با توجه به اهداف تحقیق و نوع داده ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته های تحقیق

در بررسی ویژگی های دموگرافیک آزمودنی ها در سال 1389، یافته ها نشان داد که میانگین سنی آزمودنی ها 37/43 با انحراف استاندارد 6/917 سال و میانگین سابقه کاری 9/52 و انحراف استاندارد 6/181 سال بود. 12/12% آنها دارای مدرک دکتری، 42/17% دارای مدرک کارشناسی ارشد، 24/78% دارای مدرک کارشناسی، 6/67% دارای مدرک کاردانی و 14/23% دارای مدرک تحصیلی دیپلم و کمتر بودند. 84/88% آنها متاهل و 15/11% مجرد بودند. 26/71% آنها چند شغله و 73/28% تک شغله بودند. وضعیت استخدامی 44/63% از آنها رسمی قطعی، 18/45% رسمی آزمایشی، 23/34% قراردادی و 13/53% سایر، یعنی شرکتی و حق التدریسی بودند.

جدول 1. توصیف آماری داده های مربوط اخلاق کار

| میانگین و انحراف استاندارد | | | شاخص های آماری متغیر |
|----------------------------|-----------|-----------|-------------------------|
| کل | کارمند | استاد | |
| 4/09±0/48 | 4/03±0/50 | 4/15±0/45 | اخلاق کار |

مطابق جدول 1، از حداکثر میانگین 5 برای اخلاق کار، میانگین کل آزمودنی ها، 4/09 با انحراف استاندارد 0/48 بود. در این میان اساتید دارای میانگین 4/15 و انحراف استاندارد 0/45 و کارمندان دارای میانگین 4/03 و انحراف استاندارد 0/50 بود.

جدول 2. توصیف آماری داده های مربوط به ادراک برابری و زیر مجموعه های آن

| میانگین و انحراف استاندارد | | | شاخص های آماری متغیر |
|----------------------------|-----------|-----------|-------------------------------|
| کل | کارمند | استاد | |
| 2/62±0/96 | 2/64±0/91 | 2/61±1/01 | ادراک برابری در حقوق |
| 2/93±0/97 | 2/60±0/83 | 3/26±0/99 | ادراک برابری در محیط کار |
| 2/81±0/83 | 2/62±0/66 | 3/00±0/93 | ادراک برابری در احترام |
| 2/84±0/89 | 2/64±0/80 | 3/04±0/94 | ادراک برابری در رویه های کاری |
| 2/80±0/70 | 2/62±0/56 | 2/98±0/79 | ادراک برابری |

مطابق جدول 2، از حداکثر میانگین 5 برای ادراک برابری، میانگین کل آزمودنی‌ها، 2/80 با انحراف استاندارد 0/70 بود. در این میان اساتید، دارای میانگین 2/98 و انحراف استاندارد 0/79 و کارمندان دارای میانگین 2/62 و انحراف استاندارد 0/56 بودند.

جدول 3. ارتباط بین اخلاق کار و ادراک برابری در کارکنان (اساتید و کارمندان)

| P | r | N | شاخص های آماری |
|-------|-------|-----|-------------------------------------------|
| | | | متغیر |
| 0/002 | 0/129 | 569 | اخلاق کار - ادراک برابری در حقوق |
| 0/000 | 0/200 | 569 | اخلاق کار - ادراک برابری در کار |
| 0/000 | 0/262 | 569 | اخلاق کار - ادراک برابری در احترام |
| 0/000 | 0/285 | 569 | اخلاق کار - ادراک برابری در رویه های کاری |
| 0/000 | 0/280 | 569 | اخلاق کار - ادراک برابری |

مطابق جدول 3، بین اخلاق کار و تمام زیر مجموعه‌های ادراک برابری ارتباط مثبت معنی‌دار دیده می‌شود و به طور کلی می‌توان گفت بین اخلاق کار و ادراک برابری اساتید و کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی ارتباط مثبت معنی‌داری وجود دارد ($r= 0/28, P < 0/001$).

بحث و نتیجه گیری

اخلاق ارتباط نزدیک و تنگاتنگی با ارزشها دارد و به عنوان ابزاری نگریسته می‌شود که ارزشها را به عمل تبدیل می‌کند. اخلاق، مفاهیمی چون: اعتماد، صداقت، درستی، وفای به عهد نسبت به دیگران، عدالت و مساوات و فضائل شهروندی و خدمت به جامعه را در بر می‌گیرد. اخلاق در معنی تشخیص درست از نادرست و خوب از بد، همیشه موضوع مورد بحث فلاسفه بوده و به عنوان یکی از شاخه‌های فلسفه، در مورد آن سخن گفته‌اند (Beekun, 2005, 131-145).

نتایج تحقیق نشان داد که میزان اخلاق کار در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی هم در بین اساتید و هم در بین کارمندان بیش از حد متوسط بود. نتایج حاصل از این

پژوهش با نتایج بسیاری از پژوهش‌های دیگر هماهنگ است (خسروی، 1388، 74-76؛ 583-575، 1988، Ali). نتیجه این پژوهش و پژوهش‌های دیگری که در مورد اخلاق کار انجام شده است، اهمیت و نقش آن را به عنوان عاملی که باعث بهبود اثر بخشی عملکرد شغلی افراد در نهایت بهبود اثر بخشی سازمان می شود نشان می دهد. بر اساس نظریه دیدگاه اسلامی می توان اخلاق کار و اصول اخلاقی را در سازمان تقویت کرد که در صورت تحقق این امر کاهش تبعیض، بی عدالتی، نارضایتی، افزایش روحیه سازمانی و تعهد و رضایت را در کارکنان از یکسو، رشد و تعالی انسانها، بالندگی سازمانها و پیشرفت جامعه را از سوی دیگر موجب خواهد شد (عباس زاده، 102، 1385، 101).

از نگاه قرآن می توان مباحث مختلف مربوط به اخلاق را سامان داد، مثلاً با تنظیم و تنسيق قواعد کلی اخلاقی، راه را برای اخلاق قرآنی هموار کرد. به علاوه، می توان با تامل در قواعد مذکور و بهره گیری از نصوص و ظواهر آیات قرآن، مبنای ارزشهای اخلاقی را کشف کرد و زمینه حصول اخلاق هنجاری یا نظریه اخلاقی برگرفته از قرآن را فراهم آورد. افزون بر اینها، می توان با تامل در قواعد اخلاقی قرآن و نظریه اخلاقی برگرفته از آن، در کنار بهره گیری از هستی شناسی، و بویژه انسان شناسی قرآنی، مبانی فلسفی اخلاقی را هم به دست آورد و از رهگذر آن به تدوین فرااخلاق برگرفته از قرآن پرداخت.

پاسخ مثبت به ملزومات اخلاقی اجتماعی، با افزایش سود و ارزش افزوده در درازمدت، همراه است. افزایش درآمد، سودآوری و بهبود مزیت رقابتی توجه به تمام افراد و گروههایی که ذی نفع هستند، میزان سود شرکتها را در بلند مدت افزایش خواهد داد، زیرا موجب انگیزش نیروی انسانی، افزایش حسن نیت اجتماعی و اعتماد مردم به یکدیگر و نیز کاهش جریمه ها می شود. روز به روز باور سازمانها در این مورد راسخ تر می شود که ترویج اصول اخلاقی و تقویت فرهنگ معنوی موجب ایجاد مزیت های استراتژیک زیادی برای آنها خواهد شد.

اخلاق بر فعالیت انسانها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان است. مدیریت ارزشهای اخلاقی در محیط کار، موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگ سازمانی را تقویت می کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروهها را بهبود می بخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت و در نهایت افزایش سود سازمان می شود. با توجه به نقشی که انسانها در سازمانهای امروزی دارند، نوع قضاوت افراد در مورد سازمان و

موضوع فعالیت‌شان تأثیر بسیار زیادی در کارایی و اثربخشی آنها و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان دارد.

نتایج تحقیق نشان داد که میزان ادراک برابری در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی هم در بخش اساتید و هم در بخش کارمندان کمتر از حد متوسط بود. نتایج این تحقیق با تحقیق ایران نژاد (1388) که این متغیر را در دانشگاه محقق اردبیلی و پرنیان (1378) در دانشگاه فردوسی مشهد بررسی نموده بودند همخوانی دارد. افراد دارای یک ارزش فراگیر عدالت جویی در روابط اجتماعی محیط کارشان هستند چنین فرض شده است موقعیت‌هایی که در آنها بی‌عدالتی و نابرابری وجود دارد کارکنان را برای جبران بی‌عدالتی برانگیخته می‌کند. تقریباً همه اعضای سازمان می‌خواهند کارکنان خوبی باشند و وقتی احساس کنند سازمانشان عاری از تبعیض است چنین رفتاری خواهند داشت (مهرداد، 1386، 54-53).

عدالت یک مفهوم چندوجهی و گسترده است و در رشته‌ها و شاخه‌های مختلف دارای یک مفهوم فلسفی و به معنای عدم تبعیض و رعایت منصفانه‌ی تفاوت‌هاست (مردانی حموله، 1388، 54-47). واژه عدالت در لغت به معنای: الف) موزون بودن در برابر بی‌تناسبی ب) مساوات در برابر تبعیض ج) اعطاء حق ذی‌حق در برابر جور د) رعایت استحقاق افراد در افاضه وجود در برابر امتناع از افاضه وجود به آنچه امکان وجود، بکار رفته است. هر جنبه‌ای از عدالت معانی متعددی دارد که شاید مهم‌ترین آنها قسط، قصد، استقامت، وسط، نصیب، حصه، میزان، انصاف و غیره باشد (حسین زاده، 1386، 23-18). عدالت در شریعت به معنی راستی در راه حق و برتری دادن عقل بر هوی است و در اصطلاح عدالت عبارت است از پرهیز از گناهان بزرگ و اصرار نکردن بر گناهان کوچک و رعایت تقوا و دوری از افعال پست، که از همه‌ی اینها به ملکه عدالت تعبیر می‌کند (ربی پرور، 1388، 140-119).

مکتب اسلام با الهام از آیات قرآنی و روایات پیشوایان دینی که بر اقامه عدل و قسط در جامعه انسانی تأکید دارند، به عدالت اقتصادی به عنوان یکی از اصول اقتصاد اسلامی می‌نگرد و از آن‌جا که هدف از بعثت انبیا تحقق عدالت اجتماعی است، بر عدالت خواهی در همه ابعاد اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی پافشاری می‌نماید. به عنوان مثال قرآن کریم فلسفه تشکیل حکومت‌ها و بعثت انبیا را اقامه قسط و عدل و حل اختلافات گوناگون بین مردم دانسته است (سوره بقره آیه 113 و حدید، آیه 25).

یک سازمان معتدل باید بر سلسله مراتب عدالت استوار باشد تا هماهنگی، تقسیم کار و زنجیره فرماندهی و نمودار آن زیباترین باشد همانطور که در حال تعادل می توان حرکت یا پرواز کرد یک سازمان معتدل هم ، همه را به اوج می رساند. کارهای جدید در این حوزه نشان می دهد که کارکنان حداقل، دو منبع اجرای عدالت در سازمان یا نقض آن مواجه هستند واضح ترین این منابع سرپرست یا مدیر مستقیم فرد است او می تواند بر پیامدهای مهمی از قبیل افزایش پرداخت ها یا فرصت های ترفیع زیر دست اثر بگذارد. منبع دومی که کارکنان ممکن است این عدالت یا بی عدالتی را به آن منصوب کنند. خود سازمان به عنوان یک کل است اگرچه این منبع نامحسوستر است، ولی توجه به آن نیز مهم است. اغلب اوقات افراد سازمانهایشان را به عنوان عاملان اجتماعی مستقلی در نظر می گیرند که قادر به اجرای عدالت یا نقض آن هستند (حسین زاده، 1386، 23-18).

بسیاری از تصمیماتی که رهبران نیاز دارند در سازمان اتخاذ کنند پیرامون سیاست و موضوعات رفتار عادلانه و منصفانه با کارکنان می چرخد (Eberlin, 2005, 1040-1048). عدالت سازمانی متغیری است که به توصیف عدالت که به طور مستقیم با موقعیت های شغلی ارتباط دارد به کار می رود. علی الخصوص در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید به چه شیوه هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند که بصورت عادلانه ای با آنها رفتار شده است (نعامی، 1383، 70-57). عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش انصاف که رابطه مستقیمی با محیط کار دارد؛ مورد استفاده قرار می گیرد. مخصوصاً، عدالت سازمانی مرتبط است با روش هایی که کارکنان تعیین می کنند که آیا با آنها در شغلشان بطور عادلانه رفتار شود و روش هایی که تعیین آنها روی متغیرهای مرتبط با کار آنها تأثیر می گذارد (Moorman, 1991, 845-855). رابینز مطرح کرده است افراد دوست دارند که سیستم پرداخت و سیستم ارتقاء کار بدون ابهام و عادلانه باشد. با توجه به نوع شغل و مهارت فرد اگر میزان حقوق عادلانه باشد رضایت شغلی به بار خواهد آورد (نعامی، 1383، 70-57).

نتایج آزمون فرضیات نشان داد که ارتباط مثبت معنی داری ($r=0/280$) بین اخلاق کار و ادراک برابری در اساتید و کارمندان (کل آزمودنی ها) دانشگاه آزاد اسلامی وجود دارد. در اهمیت عدل همین بس که خداوند انگیزه بعثت انبیاء را اقامه عدل می شمرد: "لیقوم الناس بالقسط" (کلپان قرآن، دوره جدید) هم چنین می توان با بخاطر

آوردن توجهاتی که به خود عدالت می‌شود و منابع و هزینه‌هایی که برای آن در جوامع و سازمانها خرج می‌شود به اهمیت آن پی‌برد (مشرف جوادی، 1385، 133-132). بطور کلی نتیجه می‌گیریم که عدالت مفهومی اخلاقی است، تمام عواملی که در ایجاد اخلاق مؤثر هستند در بوجود آمدن عدالت هم مؤثر هستند. میان عدالت و نظم ارتباط تنگاتنگی برقرار می‌باشد. عدالت با ایجاد روشی خاص در فرد، او را از افراط و تفریط باز می‌دارد و زمینه‌ی پیمودن مسیر مستقیم را فراهم می‌نماید و زمینه‌ی فساد و بی‌نظمی را از بین می‌برد. اعتقاد به نظام عادلانه در عالم هستی و نگاه مبتنی بر عدل به امور پیرامونی، زمینه ساز نظم در رفتار فردی و اجتماعی است (جلانیان، 1386، 68-67).

پس اگر بتوان رویه عادلانه در سازمان به وجود آورد افراد احساس برابری خواهند کرد و افرادی که احساس برابری می‌کنند در سازمان احساس رضایت، افزایش بهره‌وری، کاهش ترک خدمت و در نهایت احساس تعهد در برابر مسئولیت‌ها و اهداف سازمان خواهند داشت.

منابع:

- استرون، حسین (1375)، بررسی نگرش معلمین نسبت به زمینه های ادراک نابرابری منفی و پیامدهای آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، صص 96-95.
- اسکندری نازیلا (1388)، بررسی رابطه بین ادراک برابری با تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی در بین دبیران آموزش و پرورش شهرستان ارسنجان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، صص 11-12.
- ایران نژاد سلیمان، اسدی نازل (1388)، بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با بخشودگی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی، تبریز، فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره 10، صص 43-75.
- پرینان، علیرضا (1378)، بررسی ادراک کارکنان و رابطه آن با تعهد سازمانی در دانشگاه فردوسی مشهد. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه مشهد 121-119.
- جلائیان اکبرنیا، علی (1386)، نظم و انضباط اجتماعی در آموزه های اسلامی. دانشگاه رضوی، مجله ی تخصصی الهیات و حقوق، شماره 25، صص 66-67.
- خانی، مسلم (1387)، کار و وجدان کار، ماهنامه کار و جامعه، شماره 12، صص: 16-15.
- خسروی زهرا (1388)، بررسی رابطه بین اخلاق کار با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در دبیران شهرستان ارسنجان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، صص 76-74.
- حسین زاده، علی؛ ناصری، محسن (1386)، عدالت سازمانی. تدبیر شماره 190، 23-18.
- ربی پرور، محمدعلی، صمدی وند منوچهر (1388)، سیاست مدیریتی و ویژگی های مدیران در نهج البلاغه، تبریز، فراسوی مدیریت، سال دوم، شماره 8، صص 140-119.
- رضائیان، علی (1385)، مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت، چاپ هفتم. صص 132-133.
- سلطانی، مرتضی (1382)، مدیریت اخلاق در سازمان. ماهنامه تدبیر، شماره 132، صص: 34-36.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ فراچی، محمدمهدی؛ طاهری عطار، غزاله (1387)، شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی. نشریه مدیریت بازرگانی، شماره 1، 70، صص 55-55.
- عباس زاده، حسن (1385)، اخلاقیات در سازمانها با تأکید بر دیدگاه اسلامی. ماهنامه تدبیر، شماره 177، صص: 102-101.
- علاقه بند، علی (1383)، مدیریت عمومی. تهران: نشر روان. صص 84-83.

-
- کاویان، بهنام (1382)، بررسی اخلاق کار و تعهد در بخش دولتی و خصوصی. ماهنامه تدبیر، شماره 165، ص ص : 21-20.
- مردانی حموله، مرجان؛ حیدری، هایده (1388)، بررسی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی. سال دوم شماره 2، ص ص 47-54
- مشرف جوادی، محمدحسین؛ دلوی، محمدرضا؛ عبدالباقی، عبدالمجید (1385)، عدالت سازمانی در سایه عدالت علوی، دو فصلنامه مدیریت فردا، شماره 16، ص ص 134-133.
- مهرداد، علی (1387)، روان شناسی صنعتی و سازمانی. اصفهان: انتشارات جنگل، چاپ پنجم، ص ص 53-54.
- نعیمی، عبدالزهرا؛ شکرکن، حسین (1383)، بررسی رابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، سال یازدهم شماره 2، ص ص 70-57.
- Ali, J. A. (1988), Scaling an Islamic work ethic. *Journal of Social Psychology*, 128 (5): 575-583.
- Beekun, Rafik I., Badawi, Jamal A. (2005), Balancing ethical responsibility among multiple organizational stakeholders :The Islamic perspective ;*journal of business ethics*, 60, 131-145.
- Eberlin, R., Tatum, B. (2005), organizational justice and decision making when good intentions are not enough :*Management Decision*, 43, 1040-1048.
- Yousef, D.A. (2001), Islamic work ethic - A moderator between organisational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context. *Personnel Review*, Vol. 30 (2): 152-165.

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 74 - 55

تاریخ دریافت مقاله: 90/5/15

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/10

بررسی رابطه استقرار دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور

دکتر سلیمان ایران زاده¹

کامل داودی²

چکیده

فساد اداری به طور مستقیم بر کارایی نظام اداری، مشروعیت نظام سیاسی و مطلوبیت نظام فرهنگی و اجتماعی اثرات نابهنجاری دارد، اندیشمندان دیدگاه‌های مختلفی برای مدیریت فساد ارائه کرده‌اند، یکی از این دیدگاه‌ها مدیریت شیشه‌ای است که بر اساس آن فناوری اطلاعات، کلید اصلی کنترل فساد تصور می‌شود، در این پژوهش به بررسی این دیدگاه پرداخته شده است. جامعه آماری این پژوهش ادارات شهرداری جنوب استان آذربایجان غربی می باشد. ابزار گردآوری داده‌ها برای دولت الکترونیک پرسشنامه استاندارد تورس، پینا و رویود بوده و برای سلامت اداری از پرسشنامه استاندارد دکتر قرضایی استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از آزمون‌های آماری کلموگروف-اسمیرنوف و آزمون همبستگی اسپرمن استفاده شده است و نتیجه گرفته شد که، فناوری اطلاعات نه تنها اثر قابل ملاحظه‌ای بر مدیریت فساد ندارد، بلکه در برخی موارد خود فرصت‌های جدیدی را برای فساد ایجاد می‌کند. بنابراین برای استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان ابزاری برای مبارزه با فساد، باید به عوامل دیگری نیز توجه کرد.

واژه‌های کلیدی:

دولت الکترونیک، سلامت اداری، نظام اداری کشور

¹ - عضو هیئت علمی (دانشیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، تبریز، ایران

² - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهاباد

مقدمه

ویژگی منحصر به فرد هزاره سوم میلادی که از آن با عنوان عصر اطلاعات یاد می‌کنند، نوآوری و تغییر است. بسیاری از کشورهای جهان دریافته‌اند که عصر اطلاعات جولان‌گاه تاخت و تاز سازمان‌هایی است که قابلیت‌های فن آوری اطلاعات را به خدمت خود و اجتماع درآورده و با رویکردی اثر گذار در راستای بازآفرینی و نوسازی دیوانسالاری و به طور کلی نظام اجتماعی اقدام می‌کند (زاهدی، 1384، 26).

کاربرد تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT)¹ به معنی افزایش کیفیت اجرای قوانین، کاهش اقدامات خودسرانه کارکنان و مقامات و در نتیجه افزایش شفافیت است. تصور بر این است که دولت الکترونیک علاوه بر افزایش کارایی، به دلیل استفاده از تکنولوژی ارتباطات، کاهش هزینه‌های دولت و تسهیل خدمات دولتی، به ایجاد امکان دسترسی بیشتر مردم به اطلاعات و بالا بردن اعتماد مردم به دولت و کاهش زمینه‌های شکل‌گیری فساد می‌انجامد (آندرسون، 1384، 142).

فساد در جوامع بشری قدمتی به اندازه تمدن دارد و در حال حاضر یکی از مسائل مبتلا به کشورهای جهان است. فساد در کنار بقیه عوامل، از علل مهم فروپاشی تمدن‌ها بوده است. در طول تاریخ، حکومت‌ها همیشه نگران سوء استفاده شخصی صاحب منصبان و کارگزاران دولتی از موقعیت و امتیاز شغلی خود بوده‌اند. جرایمی نظیر اختلاس، ارتشاء و جعل، جرایم جدیدی نیستند و قدمتی به اندازه تشکیل دولت دارند (فرچ پور، 1383، 32).

امروزه رشد فزاینده ی فناوری های اطلاعات و ارتباطات این فرصت را پیش روی دولت ها قرار داده است تا با تغییرات بنیادی در بدنه ی خود راه را برای ارائه ی هر چه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند از این رو، بیش از یک دهه است که پروژه های ایجاد دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف کلید خورده است (رهنورد و محمدی، 1386، 60).

وظیفه دولت الکترونیکی ارائه اطلاعات و خدمات On-Line از طریق اینترنت یا سایر وسایل دیجیتالی است. ادعا شده است که، هدف اصلی از استقرار دولت الکترونیک بهبود در شیوه، روش و روند انجام امور اداری و کاهش بوروکراسی، تشریفات زائد اداری و در نهایت کاهش فساد است (یعقوبی، 1388، 228).

¹ - Information and Communication Technology

در این مطالعه به این موضوع پرداخته خواهد شد که آیا فناوری اطلاعات یا استقرار دولت الکترونیک، اثر قابل ملاحظه‌ای بر مدیریت فساد دارد یا نه؟ در پایان دهه 1980 و آغاز دهه 1990، در بخش دولتی اصطلاح نوینی رواج یافت، اندیشمندان از مهندسی مجدد بخش دولتی یا بصورت روشن تر از «بازآفرینی دولت» سخن به میان آوردند. این تحولات را می‌توان ناشی از سه دلیل عمده زیر دانست:

- الف) پیدایش بحران در بخش دولتی
- ب) شکل‌گیری نگرش خصوصی سازی
- ج) پدیده جهانی شدن و پیامدهای سیاسی آن

تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات نوین بر شیوه اداره امور دولتی از اوایل قرن بیستم و با نفوذ فناوری تلفن در ساختار دولت آغاز شد. سپس در سال‌های دهه 70 میلادی، گسترش کامپیوتر و بکارگیری آن در ساختار دولت باعث رونق کاربردهای آن شد و جهش عمده‌ای برای دیجیتالی کردن دولت در آن زمان آغاز گردید. اگر چه در آغاز حرکتی کند داشت، اما از اوایل دهه 1980 میلادی رشد و شتاب بیشتری به خود گرفت (Allen, 2001, 55).

روند ایجاد دولت الکترونیک بدین صورت بوده است که در طول نیمه دوم دهه 1990، بخش خصوصی آمریکا مسئول خلق خدمات الکترونیکی شد. وجود فناوری (WEB¹)، به برانگیختن برخی اقدامات تجاری شرکتها منجر گشت و لذا نتایج خوب و قابل ستجشی از این اقدامات حاصل شد (اصغرنیا، 1388، 42).

با ادامه روند فوق، اولین سایت دولتی در سال 2000 توسط دولت آمریکا و با نشانی www.firstgov.gov راه اندازی شد. شهروندان از طریق این وبسایت می‌توانستند نظرها و پیشنهادهای خود را در مورد شیوه‌ی ارائه خدمات از سوی دولت آمریکا مطرح کنند (Holden, 2006, 54).

- دولت الکترونیک عبارت است از ارائه خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت یا سایر رسانه‌های الکترونیکی که در این صورت سیستم‌های ارائه خدمات و

¹-World Wide Web

اطلاعات مبتنی بر اینترنت و برخلاف ساختارهای سنتی که سلسله مراتبی، خطی و یک طرفه اند، حالتی غیر سلسله مراتبی، غیرخطی و دو طرفه به خود گرفته و به صورت بیست و چهار ساعته و هفت روز هفته به ارائه خدمات بر خط می‌پردازد (Wescott, 2005, 96).

- دولت الکترونیک بر اساس تعریف لولینگ¹ به معنای استفاده دولتی از شبکه گسترده جهانی با هدف ارائه خدمات بر خط به شهروندان و برقراری امکان تعامل الکترونیکی شهروندان با سازمان‌ها در سطوح مختلف به کار رفته است. به طور خلاصه دولت الکترونیک استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه روزی به مشتری است (Burn & Robins, 2003, 82).

مهم‌ترین آثار ایجاد دولت الکترونیک را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

- مرزهای زمانی از بین می‌رود: بدین معنی که خدمات رسانی در تمام 24 ساعته شبانه روز و 7 روز هفته و تمام ایام سال صورت می‌گیرد.
- مرزهای مکانی از بین می‌رود: در دولت الکترونیک مسافت از بین رفته و ارائه خدمات چه برای آن فرد که در دورترین نقطه کشور ساکن است و چه برای کسی که در پایتخت کشور سکونت دارد یکسان خواهد بود.
- افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها: با توجه به ماهیت فناوری به کار رفته و تغییرات عمده‌ای که در شیوه ارائه خدمات صورت می‌گیرد هزینه ارائه خدمات به نحو چشمگیری کاهش و کیفیت خدمات، همچنین سرعت ارائه آن بصورت بارزی افزایش می‌یابد.
- پاسخگو و شفاف کردن دولت: از آنجا که از یک سو شفافیت و از سوی دیگر دسترسی آسان مردم به اطلاعات و خدمات ارائه شده، از لوازم اصلی دولت الکترونیکی می‌باشد، این امر به پاسخگویی بهتر و شفافیت بیشتر دولت می‌انجامد.

¹-Lulling

- معماری مجدد دولت: با توجه به اینکه دولت الکترونیک مرزهای زمان و مکان را از بین می‌برد و ارتباط مسقیم تری را با مردم برقرار می‌نماید این امر باعث حذف رده‌هایی از مدیریت دولتی و کوچک سازی اندازه دولت خواهد شد (مقدسی و فیضی، 1388، 35).

دولت الکترونیک از چهار زیر ساخت اساسی تشکیل شده که هر کدام از این زیرساخت‌ها به اشکال متفاوتی بر سلامت اداری تأثیر دارند، این چهار زیر ساخت عبارتند از:

1. زیرساخت فنی دولت الکترونیک: شامل نرخ نفوذ اینترنت، نرخ نفوذ رایانه شخصی، ارتباطات بین‌المللی، تدارکات سریع‌تر و کم هزینه‌تر و مطمئن‌تر می‌باشد.
2. زیرساخت قانونی و قانونگذاری دولت الکترونیک: شامل حداقل معینی از چهارچوب‌های قانونی برای تدارک جنبه‌های قانونی دولت الکترونیک مانند امضاء-های الکترونیکی، حریم شخصی، رمزنگاری، استانداردها می‌باشد.
3. زیرساخت منابع انسانی دولت الکترونیک: شامل سطح حداقلی از منابع انسانی تعلیم دیده، پرداخت حقوق و مزایا از طریق اینترنت، استخدام و بکارگیری نیروی انسانی، تسهیل فعالیت‌های پرسنلی، بهینه سازی ارتباطات میان شهروندان و سازمان‌های دولتی و افزایش میزان آگاهی و دانش کارمندان می‌باشد.
4. زیرساخت فرهنگی دولت الکترونیک: دسترسی آسان به اطلاعات برای مردم، افزایش مشارکت مردمی، کاهش تخلفات اداری، امکان ارائه خدمات برای گروه‌های خاص، افزایش تنوع در خدمات دولتی، اصلاح بروکراسی اداری و دولتی می‌باشد (Fletcher, 2002, 162).

مسئله فساد، در تمام ادوار گریبانگیر دولت‌ها و دغدغه فکری بسیاری از دانشمندان و متفکران سیاسی بوده است، 2000 سال پیش ((کوتی لیا¹)) وزیر اعظم یک شاه هندو در کتاب خود به معضل فساد پرداخته است. ((بن خلدون)) دانشمند

¹-Kotilya

برجسته مسلمان نیز به فساد اداری توجه داشته است و علت اصلی آن را علاقه شدید طبقات حاکم به زندگی همراه با تجمل عنوان می‌کند. به نظر وی، هزینه بالای تجملات، طبقات حاکم را وادار می‌کند که به فساد اداری متوسل شوند (Tanezi, 2005, 137).

در سال‌های اخیر موضوع فساد، به دلیل اثرات زیان‌باری که بر توسعه اقتصادی کشورها داشته است، به یکی از موضوعات مهم و البته یکی از دغدغه‌های اصلی کشورها در فرایند توسعه یافتگی تبدیل شده است. بر این اساس اکثر کشورها به دنبال تدوین برنامه‌ای جامع برای کنترل فساد اقتصادی و اداری بوده‌اند. از دهه 1990 به بعد مسئله فساد اداری به صورتی خاص توجه بسیاری از مردمان را به خود جلب کرده است. غالباً در نتیجه فساد چیزی نقض می‌شود. این چیز ممکن است یک اصل، رویه یا شیوه اخلاقی یا قانونی یا مقررات اداری باشد. اگرچه تعاریف مختلف و زیادی از فساد ارائه شده است اما وجه مشترک تمام این تعاریف آن است که در محیط فاسد، حقوق اجتماعی، اقتصادی و سیاسی شهروندان نادیده گرفته می‌شود و یا حق مسلم فرد یا گروهی به آسانی پایمال یا به نا حق به دیگری یا به دیگران واگذار می‌گردد.

بانک جهانی، فساد اداری را ((سوءاستفاده از قدرت و اختیارات دولت به منظور تأمین منافع شخصی)) تعریف نموده است. فساد اداری؛ سوء استفاده از موقعیت و جایگاه شغلی و اداری برای مقاصد غیر از خواستگاه اصلی و قانونی برای منفعت شخصی یا گروهی را فساد اداری یا شغلی می‌نامند.

با بررسی تعاریف موجود در زمینه فساد اداری می‌توان به این نتیجه رسید که در همه تعاریف، فساد یک نقل و انتقال منافع بین بخش دولتی و خصوصی است که طی آن منافع عمومی به سمت منافع خصوصی سوق می‌یابد (فرج پور، 1383، 28).

فساد پدیده‌ای است که کم و بیش در کلیه کشورهای جهان وجود دارد. اما نوع، شکل، میزان و گستردگی آن در هر کشور متفاوت است، همان‌طور که نتایج و پیامدهای آن نیز بنا بر نوع سازمان سیاسی و اقتصادی و سطح توسعه یافتگی تفاوت دارد. اما در هر صورت فساد موجب انحطاط است، سیاست‌های دولت را در تضاد با منافع اکثریت قرار می‌دهد، باعث هدر رفتن منابع ملی می‌شود و به کاهش اثربخشی دولت‌ها در هدایت امور می‌انجامد و از این طریق اعتماد مردم نسبت به دستگاه‌های دولتی و غیر دولتی کاهش یافته، بی‌تفاوتی و تبلی و بی‌کفایتی افزایش می‌یابد (عباس زادگان، 1389، 79).

فساد باعث به وجود آمدن مشکلات زیادی برای دولت‌ها شده است که عبارتند از:

- مشروعیت اخلاقی دولت‌ها را زیر سؤال می‌برد.
- درآمدهای مالیاتی دولت را کاهش می‌دهد.
- باعث اتلاف منابع محدود اقتصادی شده و هزینه‌های هنگفتی بر جامعه تحمیل می‌کند.

راهکارهای مبارزه با فساد اداری نیز متنوع و بر مبنای صورت بندی‌های اجتماعی و سیاسی حاکم در نظام‌ها متفاوت هستند. این ابتکارات را می‌توان شامل مجموعه‌ای تدابیر چون بالا بردن پاسخگویی در کارگزاران اداری، محدود کردن تماس مردم با کارگزاران، شفاف سازی قوانین، رفع ابهامات در قوانین، تمرکز زدایی اداری و نهادی، کوچک سازی دولت و ... برشمرد (خلف‌خانی، 11، 1388).

یکی از نتایج مورد انتظار از استقرار دولت الکترونیک در کشور کاهش فساد اداری و شفافیت بیشتر امور می‌باشد، زیرا دشمن اصلی فساد، شفافیت است. از فناوری اطلاعات و ارتباطات انتظار می‌رود شفافیت فرآیندها و تصمیم‌گیری اداری را افزایش دهد. به عبارت دیگر، تصور بر این است که فناوری اطلاعات با شفاف سازی امور مالی و تدارکات در سازمان‌های دولتی و همین‌طور با قطع رابطه شهروندان با متصدیان امور در بخش دولتی و نیز تسریع در انجام امور شهروندان، ریشه فساد اداری را می‌خشکاند. اما آیا واقعیات درون سازمان‌های دولتی این امر را مورد تأیید قرار می‌دهد؟

دانایی فرد (1383)، در مقاله خود فساد اداری را مورد بررسی قرار داده است. وی این سؤال را مطرح می‌کند که آیا فناوری اطلاعات فساد اداری را کاهش می‌دهد؟ این پژوهش با ارائه چند مثال به نقد این سؤال پرداخته است، و استدلال می‌کند که فناوری اطلاعات نه تنها اثر قابل ملاحظه‌ای بر مدیریت فساد ندارد، بلکه در برخی موارد خود فرصت‌های جدیدی را برای فساد ایجاد می‌کند. خلف‌خانی (1388)، در پژوهشی رابطه بین سرمایه‌های اجتماعی و فساد اداری را مورد تأکید قرار داده است. وی فساد اداری را به عنوان متغیر وابسته و پنج متغیر دیگر شامل ساختار اقتصادی، ساختار سیاسی، ساختار فرهنگی، ساختار ایدئولوژیک و ساختار قانونی را به عنوان متغیر مستقل معرفی می‌کند. و در این پژوهش به دنبال این سؤال است که کدامیک از پنج متغیر مستقل فوق بیشترین

تأثیر را بر کاهش فساد اداری دارند. نتایج و تحلیل‌های آماری این پژوهش نشان دادند که ضوابط و نحوه اجرای قوانین از سوی مسئولین و افراد جامعه، که تحت عنوان رویه‌های قانونی از آن نامبرده شده است، بیشترین تأثیر را بر کاهش فساد اداری دارد. رهنورد و محمدی (1386)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران به ویژگی‌های وب سایت‌ها در دستگاه‌های اجرایی پرداخته است، وی برای ارزیابی ویژگی وب سایت‌ها در دستگاه‌های اجرایی مدل مراحل دولت الکترونیکی سازمان ملل را به کار برده است و یافته‌های وی حاکی از این است که مجموعه وزارتخانه‌ها و مؤسسه‌های دولتی در مراحل اولیه تحقق دولت الکترونیکی قرار دارند. یعقوبی (1388)، در کتاب خود با عنوان دولت الکترونیک و رویکرد مدیریتی ویژگی‌های منحصر به فرد هزاره سوم میلادی را نوآوری و تغییر می‌داند. وی در این کتاب معتقد است که قرار گرفتن دولت الکترونیک در دستور کار بخش عمومی در حقیقت پاسخی به چالش‌های قرن حاضر و سازگاری با کسب و کارهای جدید است. عباس زادگان (1389)، در کتاب خود با عنوان فساد اداری یادآور می‌شود که امروزه تأکید کشورهای مختلف بر سه رکن اصلی پیشگیری از فساد شامل آموزش کارکنان، انتخاب افراد بر اساس شایستگی و بالاخره اصلاح نظام‌های عملیاتی می‌باشد و این موضوع باعث شده است که مبارزه با فساد شکل اصولی و علمی داشته باشد.

اندرسون¹ (2009)، در یک مطالعه تعامل دولت الکترونیک و کنترل فساد اداری را مورد بررسی قرار داده است و شاخص‌هایی را برای این کار تعیین می‌کند، برای انجام این پژوهش 149 کشور جهان در بین سال‌های 1996 تا 2009 میلادی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و نتایج نشان از وجود رابطه مثبت و اقتصادی دولت الکترونیک بر کاهش فساد اداری دارد، در بخشی دیگر از نتایج این مطالعه عنوان می‌شود که با پیاده‌سازی دولت الکترونیک در این 149 کشور فساد اداری از 23% به 10% کاهش پیدا کرده است. برن و رایبنز² (2008)، کاربرد روز افزون دولت الکترونیک برای بهبود شفافیت بخش‌های دولتی و نبرد با فساد اداری را مورد مطالعه قرار داده است. مطالعه این موضوع به وسیله روش کاربرد تئوری سازمانی (رسمی) از منظر تجزیه و تحلیل آماری انجام شده است و در همین راستا روشی به نام سیستم OPEN را معرفی می‌کند.

¹-Anderson

²-Burn & Robins

این تحقیق در سئول انجام شده است. این مطالعه چگونگی کاربرد سیستم دولت الکترونیک برای مبارزه با فساد را در دولت محلی مورد ارزیابی قرار داده و از آن به عنوان نمونه‌ای برای کاربرد در سایر نقاط جهان نام برده است. فلچر¹ (2005)، در مطالعه‌ای تلاش می‌کند تا اثرات استقرار فناوری اطلاعات را بر کاهش فساد را به وسیله جمع‌آوری داده‌ها، در 70 کشور جهان را بررسی کند. وی برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه گراونر استفاده کرده و نتیجه می‌گیرد که اثرات استقرار فناوری بر کاهش فساد معنی‌دار است، اما این معنی‌داری کم و ناچیز است و نمی‌توان به آن اطمینان کرد. در مجموع این پژوهش نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات ظرفیت کاهش فساد را دارد، اما پتانسیل آن هنوز به طور کامل تحقق نیافته است. جان هولدن² (2010)، در پژوهشی با عنوان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور ایجاد فرهنگ شفافیت معتقد است که: در سال‌های اخیر دولت‌های زیادی در سراسر جهان سعی کرده‌اند که فعالیت‌های خود شفاف کنند، فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات از منظر بسیاری از دولت‌ها به عنوان ابزاری مقرون به صرفه و مناسب برای ترویج شفافیت و کاهش فساد تعبیر می‌شود. اما هنوز بسیاری از دولت‌ها به این مسئله شک دارند که دولت الکترونیک باعث کاهش فساد خواهد شد یا نه؟ نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که فساد معلول عوامل زیادی است و در نتیجه باید با در نظر گرفتن عوامل متعددی به سوی ریشه‌کنی فساد رفت و در این میان دولت الکترونیک می‌تواند به عنوان یکی از این عوامل کاهش فساد در نظر گرفته شود.

فرضیه‌های پژوهش

- فرضیه 1: بین دولت الکترونیک و سلامت اداری نظام کشور رابطه معنی‌دار وجود دارد.
- فرضیه 2: بین ساخت فنی دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور رابطه معنی‌دار وجود دارد.
- فرضیه 3: بین ساخت قانونی دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور رابطه معنی‌دار وجود دارد.

¹-Fletcher

²-Holden

فرضیه 4: بین ساخت منابع انسانی دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه 5: بین ساخت فرهنگی دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری کشور رابطه معنی دار وجود دارد.

روش پژوهش

از نظر معیار زمانی، تحقیق حاضر یک تحقیق مقطعی می‌باشد، از نظر معیار اهداف تحقیق، این تحقیق از نوع کاربردی می‌باشد. روش تحقیق پیمایشی است چرا که برای گردآوری داده‌ها از تعداد معینی از افراد خواسته شده تا به تعدادی پرسش مشخص (که برای همه یکسان است) پاسخ دهند (سرمد، 1388، 151).

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه‌های استاندارد می‌باشد. برای سنجش متغیر دولت الکترونیک از پرسشنامه دولت الکترونیک تورس، پینا و رویود (مقیمی، 1389، 150)، و برای سنجش متغیر سلامت اداری از پرسشنامه استاندارد سلامت اداری دکتر حسین قرصای استفاده شده است.

در پژوهش حاضر، جهت ارزیابی ابزار تحقیق، برای هر متغیر به طور جداگانه برآورد پایایی از طریق روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است. همچنین پایایی کل پرسشنامه نیز در پایان بدست آمد که شاخص آلفای کرونباخ برابر با 753% می‌باشد.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر، ادارات شهرداری ارومیه، مهاباد، بوکان و پیرانشهر هستند. تعداد کل کارکنان این 4 شهرداری 2823 نفر بوده است که تعداد 280 نفر از آنها دارای حداقل مدرک کارشناسی بودند، با استفاده از فرمول کوکران و سطح خطای 0/05 نمونه آماری 226 نفر بدست آمده و پرسشنامه‌ها بین 226 نفر از کارکنان دارای مدرک حداقل کارشناسی توزیع شد، که از این تعداد 219 پرسشنامه عودت داده شده و تحلیل آماری بر اساس 219 پرسشنامه صورت گرفت. به علت سطح تحصیلات، پاسخ دهندگان به خوبی با دولت الکترونیک، مزایا و معایب آن آشنا بودند و در مجموع بیشتر پاسخ دهندگان از دولت الکترونیک و دامنه‌ی کاربردی آن اطلاع کافی داشتند. ضمناً

پرسشنامه در مورد کسانی که خود را در مورد دولت الکترونیک یا فساد اداری کاملاً بی‌اطلاع خواندند به اجرا در نیامد.

یافته های استنباطی

برای آزمون فرضیه ها و بررسی وجود رابطه بین متغیرهای مورد نظر ابتدا نرمال بودن متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف انجام شده است. که نتایج آن در جدول (1) نشان داده شده است.

جدول (1): نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای داده های پژوهش

| متغیر | کولموگروف - اسمیرنوف Z | سطح معنی داری (sig) |
|-----------------|------------------------|---------------------|
| دولت الکترونیک | 1/482 | 0/025 |
| زیر ساخت فنی | 1/520 | 0/020 |
| زیر ساخت قانونی | 1/462 | 0/027 |
| زیر ساخت انسانی | 1/535 | 0/018 |
| زیر ساخت فرهنگی | 1/682 | 0/007 |
| سلامت اداری | 1/545 | 0/016 |

با توجه به جدول (1)، سطح معنی داری تمامی داده ها کمتر از 0/05 بوده است، از این رو می توان گفت که توزیع داده های بدست آمده از متغیرها غیرنرمال است، و همچنین در این پژوهش، هم متغیر مستقل و هم متغیر وابسته در سطح سنجش رتبه‌ای مورد اندازه‌گیری قرار گرفته‌اند، لذا جهت بررسی ارتباط بین آنها از ضریب همبستگی ناپارامتریک اسپیرمن استفاده شده است (آذر، 1385، 127).

فرضیه شماره یک: «بین دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه معنی دار وجود دارد».

نتایج حاصل از آزمون همبستگی مربوط به این فرضیه نشان می‌دهد که ضریب همبستگی اسپرمن محاسبه شده بین دو متغیر برابر با $(r_{h0} = -0/010)$ است. با توجه به سطح معنی‌داری آزمون که برابر با $(Sig = 0/888)$ و بزرگتر از $(\alpha = 0/05)$ می‌باشد، لذا دلایل کافی جهت رد فرضیه صفر وجود نداشته و فرض تحقیق رد می‌گردد؛ به عبارت

دیگر ضریب همبستگی اسپرمن محاسبه شده بین دو متغیر، از لحاظ آماری معنی‌دار نبوده و ناشی از تصادف می‌باشد.

جدول شماره 2: خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه شماره یک

| دولت الکترونیک | متغیر مستقل متغیر وابسته |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ضریب همبستگی اسپرمن: 0/010- سطح معنی داری آزمون: 0/888 تعداد مشاهدات: 219 | سلامت اداری |

این نتیجه با فرضیه اول مرتضی اصغر نیا مخالف بوده زیرا وی در پژوهش خود معتقد است که دولت الکترونیک به طور کلی باعث کاهش فساد در نهادهای دولتی خواهد شد، اما در موافقت با عدم تأیید این فرضیه دکتر حسن دانایی‌فرد نیز استدلال می‌کند که فناوری اطلاعات نه تنها اثر قابل ملاحظه‌ای بر مدیریت فساد ندارد، بلکه در برخی موارد خود فرصت‌های جدیدی را برای فساد ایجاد می‌کند.

فرضیه شماره دو: «بین زیر ساخت فنی دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه معنی دار وجود دارد».

با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون همبستگی بین دو متغیر این فرضیه برابر با (Sig = 0/311) و بزرگتر از ($\alpha=0/05$) می‌باشد، و همچنین ضریب همبستگی اسپرمن محاسبه شده بین دو متغیر زیر ساخت فنی دولت الکترونیک و سلامت اداری ($r_{h_0}=0/069$)، از لحاظ آماری معنی‌دار نمی‌باشد و دلایل کافی برای رد فرضیه صفر و تأیید فرض تحقیق وجود نداشته و فرضیه تحقیق رد می‌گردد.

جدول شماره 3: خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه شماره دو

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| زیر ساخت فنی دولت الکترونیک | متغیر مستقل متغیر وابسته |
| ضریب همبستگی اسپرمن: -0/069 سطح معنی داری آزمون: 0/311 تعداد مشاهدات: 219 | سلامت اداری |

رد این فرضیه با نظر محمد حسینی مخالف بوده زیرا وی در پژوهش خویش معتقد است که زیر ساخت فنی دولت الکترونیک باعث کاهش فساد خواهد شد، اما در موافقت با رد این فرضیه دکتر حسن دانایی فرد معتقد است که مدیریت دولتی باید دیدگاه کلی نگر نسبت به مدیریت فساد داشته باشد و از جزئی نگری پرهیز کند و ضمناً دولت ها باید از طریق طرح ریزی های کلان در سیستم های اطلاعاتی راه کارهای موثرتری را برای استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان ابزاری در جهت کنترل فساد ارائه دهد.

فرضیه شماره سه: «بین زیر ساخت قانونی دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه معنی دار وجود دارد».

نتایج مربوط به آزمون همبستگی بین دو متغیر زیر ساخت قانونی دولت الکترونیک و سلامت اداری نشان می دهد که ضریب همبستگی اسپرمن محاسبه شده این دو متغیر، برابر با $(r_{h0} = 0/060)$ است. با توجه به اینکه سطح معنی داری این آزمون برابر با $(Sig = 0/311)$ بوده و بزرگتر از $(\alpha = 0/05)$ می باشد، لذا این ضریب همبستگی محاسبه شده از لحاظ آماری معنی دار نبوده و ناشی از تصادف می باشد؛ لذا بر این اساس می توان گفت که فرض تحقیق رد و فرض صفر تأیید می گردد.

جدول شماره 4 : خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه شماره سه

| زیر ساخت قانونی دولت الکترونیک | متغیر مستقل متغیر وابسته |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ضریب همبستگی اسپرمن: -0/060 سطح معنی داری آزمون: 0/377 تعداد مشاهدات: 219 | سلامت اداری |

رد این فرضیه نیز با نظر دکتر فرج‌اله رهنورد و داریوش محمدی موافق بوده و وی نیز معتقد است که زیر ساخت‌های قانونی دولت الکترونیک تأثیر معناداری بر کاهش فساد نداشته چرا که در اکثر موارد جنبه خصوصی و شخصی داشته و در مدیریت نهادهای دولتی کاربرد عمومی چندانی ندارد.

فرضیه شماره چهار: «بین زیر ساخت منابع انسانی دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه معنی دار وجود دارد».

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل همبستگی داده‌های مربوط به دو متغیر زیر ساخت منابع انسانی دولت الکترونیک و سلامت اداری، ضریب همبستگی محاسبه شده بین این دو متغیر در حد خیلی ضعیف و برابر با $(r_{h_0} = 0/008)$ می‌باشد، ولی با توجه به سطح معنی داری آزمون که $(Sig = 0/908 > 0/05)$ است، ضریب همبستگی خیلی ضعیف محاسبه شده بین دو متغیر، ناشی از تصادف بوده و از لحاظ آماری معنی دار نمی‌باشد و بر این اساس فرضیه صفر که بیانگر عدم وجود رابطه بین دو متغیر است تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌گردد.

جدول شماره 5: خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه شماره چهار

| زیر ساخت منابع انسانی دولت الکترونیک | متغیر مستقل متغیر وابسته |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ضریب همبستگی اسپرمن: 0/008 سطح معنی داری آزمون: 0/908 تعداد مشاهدات: 219 | سلامت اداری |

رد این فرضیه نیز با نظر دکتر حسن دانایی فرد موافق بوده چرا که ایشان اعتقاد دارند، مهارت‌های پرسنل ادارات دولتی غالباً با نوعی فساد متکی بر مهارت‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات همراه است، و برای آن دسته از کارکنان دارای مهارت‌های فناوری اطلاعات فرصت‌هایی را ایجاد می‌کند. ایشان معتقدند که رایانه سازی اسناد با بستن مسیر دسترسی برای برخی کارکنان و گشودن مسیرهای جدید فساد اداری، برای کارکنان دارای مهارت رایانه ای همراه است و با ظهور سیستم‌های شبکه‌ای چنین فرصت‌هایی ممکن است به شدت افزایش یابد.

فرضیه شماره پنج: « بین زیر ساخت فرهنگی دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه معنی دار وجود دارد».

ضریب همبستگی اسپرمن محاسبه شده بین دو متغیر فرضیه فوق برابر با $(r_{H0} = 0/031)$ می‌باشد ولی با توجه به اینکه سطح معنی‌داری این آزمون بزرگتر از 0/05 بوده و برابر با $(Sig = 0/646)$ است، می‌توان نتیجه گرفت که ضریب همبستگی محاسبه شده بین دو متغیر زیر ساخت فرهنگی دولت الکترونیک و سلامت اداری از لحاظ آماری معنی دار نمی‌باشد؛ بر این اساس دلایل کافی برای رد فرضیه صفر و تأیید فرضیه تحقیق وجود نداشته و لذا فرضیه تحقیق رد می‌گردد.

جدول شماره 6: خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه شماره پنج

| زیر ساخت فرهنگی دولت الکترونیک | متغیر مستقل متغیر وابسته |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ضریب همبستگی اسپرمن: 0/031 سطح معنی داری آزمون: 0/646 تعداد مشاهدات: 219 | سلامت اداری |

در موافقت با رد این فرضیه دکتر حسن دانایی فر در بخشی دیگر از مطالعه خود عنوان می‌دارد که فساد از ترکیب دو مجموعه از عوامل ناشی می‌شود؛ الف) سطح خرد که شامل فرد، اوضاع و احوال وی، نیازها، مهارتها و ... ب) سطح کلان: نظامهای سازمانی، سیاست ها، فرهنگ و ... وی یادآور می‌شود که تصمیمات مدیریت در مورد نظامهای رایانه‌ای ممکن است دسترسی، اطمینان و آزادی عمل را تأثیر مستقیم خود قرار دهد و در نهایت باعث رضایت شهروندان گردد اما تقریباً بعید است که بر جنبه های درونی و فرهنگی فساد تأثیر بگذارد و این هدف که از طریق فناوری اطلاعات می‌توان فساد را کنترل کرد، محقق نخواهد شد، زیرا که فساد ریشه در عوامل زیادی دارد و از بین بردن فساد تنها با استفاده از مقوله دولت الکترونیک یک تصور بسیار خوشبینانه است.

بحث و نتیجه گیری

مدیریت فساد اداری در بخش دولتی تا حد بسیار زیادی مبتنی بر تصمیم‌های مدیریت و عوامل کلان‌تر سازمانی و محیطی است و فناوری اطلاعات نمی‌تواند فی‌نفسه فساد را کاهش دهد. بلکه در برخی موارد خود به عامل اصلی فساد اداری تبدیل می‌شود. دولت الکترونیک که بر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره دارد، باعث شکل‌گیری دولتی کارآمد و اثر بخش در مصرف منابع عمومی خواهد شد و خدمات عمومی بهتر را به شهروندان ارائه خواهد داد و با دسترسی عامه به اطلاعات و پاسخگویی بیشتر دولت به شهروندان رضایت عمومی افزایش خواهد یافت. به عبارت دیگر تصور بر این است که فناوری اطلاعات با شفاف سازی امور مالی و تدارکات در

سازمان‌های دولتی، و همین‌طور با قطع رابطه شهروندان با متصدیان امور در بخش دولتی و نیز تسریع در امور شهروندان، ریشه فساد اداری را می‌خشکاند.

با ارائه چند مثال می‌توان نسبت به این باور خوشبینانه قضاوت کرد.

مثال 1: در یکی از وزارتخانه‌های آفریقای جنوبی به نام وزارت امور عمومی، مدیران عالی با مسأله وجود کارکنان خیالی در وزارتخانه مواجه بودند. این کارکنان در فهرست حقوق و دستمزد قرار داشتند. یکی از کارکنان متولی حقوق و دستمزد، حق الزحمه ماهانه این کارکنان را دریافت می‌کرد. نظام حقوق و دستمزد الکترونیکی شد و در طی این فرایند نوعی بازبینی بین کارکنان موجود در فهرست و کارکنان واقعی سازمان به عمل آمد. بر اساس این بازبینی، وضعیت موجود به طور دقیق تعیین و کارکنان خیالی حذف شدند. به نظر می‌رسید به علت بازبینی خودکار سیستم الکترونیکی بین حقوق و دستمزد واقعی و خیالی و کشف مغایرت بین آن دو، مشکل وزارتخانه حل شده است؛ اما این تصور واهی بود، زیرا این بار اپراتور رایانه علاوه بر حقوق خود با وارد کردن اسامی خیالی 30 نفر در ماه حقوق و دستمزد آنها را دریافت می‌کرد و بعد از 18 ماه معلوم شد که فساد دولتی جای خود را به فساد الکترونیکی داده است.

مثال 2: در یکی از دانشگاه‌های دولتی کشور نمرات آزمون‌های درسی به صورت دستی وارد دفتر ثبت نمرات و کارنامه پایان ترم دانشجویان می‌شد و گروه کوچکی، نمرات را عیناً با فهرست استادان مطابقت می‌دادند تا اشتباهی صورت نگیرد. اما به علت افزایش تعداد دانشجویان تصمیم گرفته شد این کار توسط رایانه صورت گیرد. پیش‌فرض مدیران عالی دانشگاه آن بود که اطلاعات در کامپیوتر می‌تواند امن باشد، اگر چه رمز ورود در اختیار تعداد معدودی قرار داشت. همگان تصور می‌کردند الکترونیکی کردن نظام نمره‌دهی و محاسبه نمرات باعث کاهش تقلب در نمرات می‌شود. در پایان سال مشخص شد که یکی از دانشجویان تنبل در آزمون نهایی یکی از دروس نمره بسیار بالایی دریافت کرده است. بررسی فاش ساخت که دانشجوی تنبل، فرزند یکی از مدیران کامپیوتر دانشگاه بوده است. این مدیر با باز کردن پایگاه نمرات و تغییر نمره فرزند خود به این فساد دچار شده و متأسفانه به جای تغییر جزئی در آن، نمره 12 فرزند خود در درس ریاضی را به 19 تغییر داده بود.

مثال 3: در سال 1383 روزنامه ایران اعلام کرد که دخالت اینترنتی در سایت سازمان سنجش کشور منجر به تغییرات در نمرات آزمون داوطلبین شده است. می‌توان چنین تفسیر کرد که با این دستکاری ممکن است افرادی وارد بهترین دانشگاه‌های کشور شده باشند که حتی در دانشگاه‌های شهرستان‌های دور افتاده کشور هم ممکن بود پذیرفته نشوند (دانایی فرد، 1383، 117).

متخصصان فناوری برآنند تا با استقرار دولت الکترونیک و با شفاف ساختن فرایندها نسبت به کنترل فساد اداری اقدام کنند اما نتایج نشان می‌دهد که رایانه‌ها به طور ماهوی و ذاتی عامل زدودن فساد نیستند، بلکه صرفاً نوعی ماشین هستند که انسان‌ها به آنها روح می‌دهند، استقرار دولت الکترونیک باعث کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی در زمان، رضایت شهروندان از ارائه خدمات نهادهای دولتی و در مجموع منجر به حکمرانی خوب خواهد شد. اما استقرار دولت الکترونیک بر نشانه‌ها و عوارض یک نظام فسادزا تأثیر نمی‌گذارد، زیرا که فساد اداری پدیده‌ای است که ریشه در اوضاع و احوال سیاسی، فرهنگی و اقتصادی دارد و دولت الکترونیک نمی‌تواند فساد اداری را در بخش دولتی حذف کند. در واقع با استقرار دولت الکترونیک، منابع رقابت برای درآمدهای فسادگونه از طیف خاصی از کارکنان دولتی گرفته خواهد شد و در اختیار طیف دیگری از کارکنان دولتی که دارای مهارت‌های بیشتر در زمینه نرم افزارها و سخت افزارهای الکترونیکی هستند، گذاشته می‌شود. مشکل دیگری که در زمینه زدودن فساد به وسیله دولت الکترونیک در کشور وجود دارد این است که در حال حاضر خدمات بسیار ناچیزی به وسیله فناوری اطلاعات ارائه می‌شود و دولت الکترونیک فقط در درون نهادهای دولتی برای انجام عملیات روزانه و روتین به وسیله کارکنان این نهادها مورد استفاده قرار می‌گیرد و در واقع خدماتی محدودی به صورت الکترونیکی به شهروندان ارائه می‌شود که آن هم عمدتاً مربوط به بانک‌ها و نهادهای مالی هستند. دولت الکترونیک هنوز به صورت کاملاً منطقی و یکپارچه در کشور اجرا نشده است، و کشور تا تحقق کامل دولت الکترونیک فاصله زیادی دارد. در نهایت کشور هنوز پتانسیل زیادی برای استفاده از خدمات یکپارچه دولت الکترونیک دارد، ولی با ارائه خدمات به ارباب رجوع در این سطح ابتدایی از دولت الکترونیک ریشه کن کردن فساد تقریباً بعید به نظر می‌رسد.

منابع:

- آندرسون، ک. و دنزیجر، ج. (1384)، اثرات فن آوری اطلاعات بر مدیریت دولتی، ترجمه شمس السادات زاهدی و نور محمد یعقوبی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، فصلنامه مطالعات مدیریت، ص 96-116.
- آذر، ع. (1385)، آمار و روش تحقیق. تهران: نشر سمت، چاپ دوم، ص 127.
- اصغرینیا، م. (1388)، ضرورت توجه به دولت الکترونیک با نگاهی خاص به پدیده فساد اداری. مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران، شماره 9، ص 42-58.
- خلف خانی، م. (1388)، آسیب شناسی اجتماعی فساد اداری. تهران: نشر دفتر گسترش تولید علم، چاپ اول، ص 11.
- دانایی فرد، ح. (1383)، استراتژی مبارزه با فساد: آیا فناوری اطلاعات فساد اداری را کاهش می‌دهد؟، مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، ص 101-117.
- رهنورد، ف. و محمدی، د. (1386)، ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران. مجله علوم انسانی و اجتماعی ویژه مدیریت، شماره 27، ص 56-70.
- زاهدی، ش. ا. (1384)، دولت الکترونیک در آسیا. مجله مطالعات مدیریت، شماره 17، ص 6-26.
- سرمد، ز. (1388)، آمار استنباطی؛ گزیده ای از تحلیل‌های آماری تک متغیره: انتشارات سمت، چاپ سوم، ص 151.
- عباسزادگان، م. (1389)، فساد اداری. تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم، ص 79-100.
- فرج پور، م. (1383)، فقر، فساد و تبعیض موانع توسعه در ایران. تهران: انتشارات مؤسسه فرهنگی رسا، چاپ اول، ص 10-32.
- مقیمی، م. (1389)، پژوهشنامه مدیریت. تهران: نشر راه دان، چاپ اول، جلد سوم، ص 150.
- مقدسی، ع. و فیضی، ا. (1388)، موانع استقرار دولت الکترونیک در ایران. تهران: نشر افکار، چاپ اول، ص 35.
- یعقوبی، ن. (1388)، دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی. تهران: نشر افکار، چاپ اول، ص 178-228
- Allen, B.(2001), E-Government and Government On-Line in Canda.Toronto: Government Information Quarterly.,pp. 55-88

-
- Burn, J, & Robins, G.(2003), Moving Toward E-Governmen: A Case of Organizational Manegment. Logistics information managememen. Vol.62 .pp .82-103
 - Fletcher, P.(2002),The Government Paperwork Elimination Act. Berlin: INT'L.J Of Public Admin., pp. 162-175
 - Holden, s.(2006),Electronic Government at the Local and Public Subsystem. public Performance and Management Review, Vol.21 .pp.54-81
 - Tanzi, V.(2010), Corruption Around the World: Cases, Consequences,Scope and Cures .New York: pp.137-150.
 - Wescott, C.(2005), E-Government in Asia. Manila: Asian Development Bank .pp .142-165.

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 75-96

تاریخ دریافت مقاله: 90/3/20

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/15

مطالعه تطبیقی مدیریت بر مبنای شایستگی در موسسات دولتی و خصوصی (مطالعه موردی: استانهای آذربایجان شرقی و غربی)

دکتر محمد پاسبانی¹

اصغر آذرکسب²

لیلا فاتحی خشکناپ³

چکیده

مدیریت بر مبنای شایستگی یک رویکرد منسجم و هماهنگ برای اداره سرمایه های انسانی در بلندمدت است که بر اساس مجموعه مشترکی از شایستگی های مرتبط با راهبردهای کلان کشور تدوین می شود. پژوهش حاضر به دنبال سنجش مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانها و موسسات دولتی و خصوصی استانهای آذربایجان شرقی و غربی، بوده و جامعه آماری شامل مدیران عالی، میانی و کارکنان موسسات دولتی و خصوصی می باشد که از جامعه آماری یاد شده، حجم نمونه حدود 426 نفر انتخاب گردید. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از آزمون t-Test با نمونه های مستقل صورت گرفت. بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات و بررسی لایه های مدیریت بر مبنای شایستگی ملاحظه گردید که در سطح معنی داری 5 درصد، لایه های مدیریت بر مبنای شایستگی (شایستگیهای هسته ای، کنشی و تکلیفی) در سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، بنابراین تفاوت میانگین دو گروه جامعه معنی دار بوده، در کلیه فرضیه ها H_0 مورد قبول واقع نگردیده و H_1 یعنی تفاوت میانگین دو جامعه پذیرفته می شود. در نتیجه می توان گفت که بین مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد و شایسته سالاری، میزان آگاهی از اهداف، رسالت سازمانی و تعهد نسبت به سازمان و تخصص کاری در سازمانهای خصوصی بیشتر از سازمانهای دولتی می باشد.

واژه های کلیدی: مدیریت بر مبنای شایستگی، شایستگی های هسته ای، شایستگی های

کنشی، شایستگی های تکلیفی.

¹ - عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، تبریز، ایران

² - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

³ - کارشناسی ارشد روانشناسی و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

مقدمه

در طول دو دهه اخیر ساختارهای دولتی به شدت در معرض دگرگونی و تحول قرار گرفته است، تحولاتی نظیر بلوغ و توسعه یافتگی کارکنان و ظهور نیروهای دانشی در تمام عرصه‌ها، دانش محور شدن فرایندهای سازمانی و ضرورت توسعه دانایی در تمام سطوح سازمان‌ها، نرخ رشد بالای فناوری‌های نوین، افزایش نقش و مسئولیت اجتماعی دولت‌ها در پاسخگویی به شهروندان و افزایش ضریب اهمیت سرمایه اجتماعی و سرمایه های انسانی در فرایند رشد و توسعه کشورها، استراتژی های نوین مدیریت دولتی را به توسعه شایسته‌سالاری معطوف ساخته است. در واقع حرکت دولت‌ها در جهت استقرار نظام شایسته‌سالاری از آن جا آغاز می‌شود که نقش جدید حاکمیت به عنوان بزرگ‌ترین کارآفرین و هدایت‌کننده برنامه‌های توسعه شناخته شده است. سازمان‌هایی موفق هستند که بتوانند بهترین افراد را با بهترین قابلیت‌ها و شایستگی‌ها جذب نمایند، پرورش دهند و از خدمات آنها در بهترین پست‌های سازمانی استفاده نمایند (لطیفی، 1383، 12). در راهبردهای شغلی مفهوم شایستگی‌های محوری به عنوان ابزار رقابت و شیوه‌های مزیت‌های راهبردی برخی از شرکتها بیان می‌شود، در حالی که منابع انسانی، به ویژه بر تعاریف، استخدام، انتخاب و توسعه شایستگی فردی تمرکز دارند. در دیدگاه نخست، شایستگی‌های کلیدی¹ که توسط پرالد و هامل² در سال 1990 ارائه شده بر مقوله‌های راهبردی تمرکز دارند که سازمان را به صورت یک کل در نظر می‌گیرند. اما در دیدگاه دوم، تمرکز بر افراد و نیروی کار است که در حال رقابت برای ابزار ارزش‌های خویش‌ن هستند. با تعاریف شایستگی، به نظر می‌رسد که شایستگی همانند چیزی است که هر چیزی را که به گونه‌ای مستقیم یا غیرمستقیم بر روی عملکرد شغلی تاثیر داشته باشد، در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، شایستگی تصویری از یک انسان رشد یافته را نشان می‌دهد که برای انجام یک شغل، آمادگی‌های کامل را از هر جهت داشته باشد. در حقیقت شایستگی نوعی نگرش سیستمی به کارکنان دارد که همه آن صفات، ویژگی‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌ها در ارتباط با اثربخشی در انجام وظایف و مسئولیت‌ها را شامل می‌شود. به این ترتیب شایستگی‌ها را می‌توان ابعاد رفتاری تلقی کرد که روی عملکرد

¹ - Key competencies

² - Prald & Hameld

شغلی تاثیر دارند. شایستگی‌ها بیانگر این است که افراد چگونه باید انجام وظیفه کنند، در شرایط خاص چگونه واکنش نشان داده و یا چگونه رفتار کنند؟ (عریضی، 1384، 67).

اسپنسر¹ (1993)، شایستگی را به دو دسته طبقه بندی می‌کند:

- 1- شایستگی‌های مورد نیاز که مهارت‌های ضروری را برای حداقل عملکرد در یک کار و یا انجام یک وظیفه مشخص می‌سازد.
- 2- شایستگی‌های برتر که بر اساس آنها نتایج به دست آمده بالاتر از میانگین و عملکرد بالاتری است. در واقع شایستگی‌ها الگویی را ارائه می‌کنند که نشان دهنده فرد با عملکرد برتر در شغل محوله است» (گزارش طرح کانون ارزیابی سازمان مدیریت صنعتی، 1382، 53).

سطوح شایستگی به سه سطح تقسیم می‌گردد:

- 1- سطح فردی²، شایستگی: در این سطح شامل دانش و مهارت‌های بالقوه، ظرفیتها (قابلیت‌ها) و صلاحیت‌های کارکنان است.
- 2- در سطوح سازمانی³، شایستگی شامل روش ویژه‌ای در ترکیب منابع گوناگون سازمان با یکدیگر است. به عبارت دیگر، شایستگی شامل ترکیب متقابل دانش و مهارت‌های کارکنان با دیگر منابع سازمان، مانند دانش سیستمها، امور جاری، رویه‌ها و تولیدات فناورانه است.
- 3- در سطح راهبردی⁴، منظور از شایستگی‌ها، ایجاد و حفظ برتری رقابت آمیز، از راه ترکیب خاصی از دانش، مهارت‌ها، ساختارها، راهبردها و فرایندها است (Taher, 2007, 48).

شیپمن⁵ (2000) معتقد است که ابعاد گسترده تفاوت‌های فردی که به صورت عملیاتی از طریق گزاره‌های رفتاری تعریف شده‌اند پیشگام مدل‌های شایستگی امروزی هستند. مدل شایستگی عبارت است از یک الگوی قابل اندازه‌گیری توانایی‌ها و رفتارهای مورد

¹ - Spencer

² - Individual level

³ - Organizational levels

⁴ - Strategic level

⁵ - Shipman

نیاز جهت انجام دادن فعالیت های کاری به صورت موفقیت آمیز. هدف از تدوین مدل شایستگی در هر سازمان ارائه الگویی برای یکپارچه سازی عملکرد سامانه منابع انسانی می باشد به گونه ای که منجر به عملکرد مؤثر و موفقیت سازمانی گردد (Luthans, 2008, 95). در فرایند مدل سازی قابلیت های مورد نیاز موفقیت با هم ترکیب شده و مدل شایستگی را ایجاد می نماید. در دهه گذشته مدل ها و چارچوب های متعددی در زمینه اندازه گیری شایستگی ها مطرح شده است، این مدل ها از نظر اطلاعاتی که گردآوری می کنند غالباً با هم تفاوت دارند. برخی از مدل ها به توانایی های سینرژیک و خصوصیات کیفی اشخاص تأکید دارند در حالی که گروه دیگری از مدل ها بر روی مهارت های فنی ویژه شغل متمرکز هستند در برخی از مدل ها هم تلاش شده تا با در نظر گرفتن سه عامل نقش های شغلی، رفتارهای شغلی و کیساوها ترکیبی از شایستگی های فردی و زمینه های شایستگی شغلی در رویکردی جامع ارائه روی یک «مدل منفرد شایستگی شغل» شود. مانسفیلد¹ در یک طبقه بندی کلی انواع مدل های شایستگی را به دو دسته تقسیم می نماید شایستگی ها را «مدل یک اندازه متناسب برای همه» شغل خاص در سازمان متمرکز است تا ملزومات کلیدی شغل را شرح دهد. در مقابل برای تمام گستره شغل در نظر گرفته و بر مبنای مجموعه مشترکی از شایستگی عمل می کند. صرف نظر از این طبقه بندی مطالعات کوپر و شیپمن² (2000) و پری (1996)، نشان می دهد که اکثر مدل های شایستگی مبتنی بر اصول مشترکی به شرح زیر هستند (Podler, Borjin and Boydel, 2005, 33):

1. مبتنی بر خوشه دانش، مهارت ها، توانایی ها، انگیزش، باورها، ارزشها و رغبتها،
2. مرتبط با جهت گیری استراتژیک،
3. دارای استانداردهای پذیرفته شده قابل مشاهده و قابل سنجش،
4. مرتبط با عملکرد برتر یا اثربخشی،
5. قابل بهبود از طریق آموزش و پرورش،
6. مرتبط با بخش مهم شغل.

¹ - Mansfield

² - Cooper & Shipman & Peri

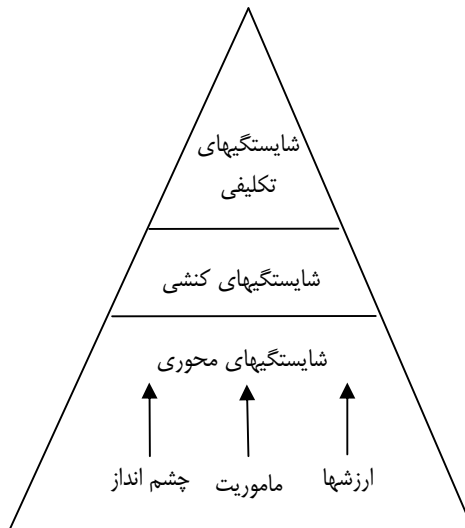
مفهوم شایستگی به این معناست که افراد کفایت لازم را برای انجام کار خود داشته باشند این در حالی است که کفایت داشتن یک فرد سازمان را اصلاح نمی‌کند و مقوله کلان تر و فراتر از این رویکرد استقرار نظام مدیریت بر مبنای شایستگی¹ است. یک رویکرد منسجم و چارچوب مشترک و هماهنگ برای اداره سرمایه های انسانی در (CBM) مدیریت بر مبنای شایستگی بلندمدت است که بر مبنای مجموعه مشترکی از شایستگی‌های مرتبط با راهبردهای کلان سازمان تدوین می‌شود. به عبارت دیگر مدیریت بر مبنای شایستگی یک فرایند تلفیقی است که باعث قرار گرفتن افراد در جایگاه سازمانی مناسب مطابق با توانایی ها، قابلیت ها و مهارت های کاری شده و موجب گسترش صلاحیتهای تخصصی و حرفه ای می‌شود. در سال های اخیر مفاهیم نظری مدیریت بر مبنای شایستگی از رهیافت‌های مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است، برخی از مهم ترین این رهیافت ها عبارتند از: رویکرد روان شناختی یا روان سنجی، رویکرد راهبردی، رویکرد توانمندسازی، رویکرد رهبری و رویکرد سیستمی. حاکمیت نگرش سیستمی در طراحی و اجرای فرایندها و زیرفرایندهای مدیریت بر مبنای شایستگی به دلیل چندگانگی، ناهمگونی و معیارهای چند گانه تصمیم گیری و تأثیرات انعکاسی ناشی از آن ضروری است. براساس رویکرد سیستمی تمامی فرایندهای شایستگی و زیرفرایندهای آن باید با رویکرد همپایانی در جهت دستیابی به اهداف مشخص سازماندهی شوند به گونه ای که کسب هدفهای نهایی و ارزش آفرین با تعریف شاخص های کیفی به راحتی قابل ارزیابی باشد. این فرایندها باید با اصول متعارف و پایدار سایر نظام های توسعه منابع انسانی هم راستا باشد تا انسجام و یکپارچگی کسب نتایج نهایی در استراتژی سازمان و توسعه منابع انسانی محقق شود (Boyatzis, 2007, 102).

مجموعه شایستگی ها در نظام مدیریت بر مبنای شایستگی در سه سطح قابل تجزیه و تحلیل می باشد. شایستگی های هسته‌ای (کلیدی)، شایستگی های کنشی و شایستگی‌های تکلیفی.

شایستگی‌های کلیدی عبارتند از مجموعه شایستگی های محوری و مشترک برای تمام سطوح شغلی در سازمان، این شایستگی ها از مأموریت، رسالت و ارزش های سازمانی نشأت می‌گیرند، البته نشانگرهای رفتاری شایستگی های کلیدی برای سطوح

¹ - Management based on competency

مختلف شغلی در سازمان کاملاً متفاوت می باشد. شایستگی های کنشی یا گروهی، مجموعه شایستگی هایی هستند که برای تمام کارکنانی که وظیفه مشترکی را انجام می دهند و در یک طبقه یا گروه شغلی مشترک قرار دارند ضروری است به عبارت دیگر شایستگی های کنشی ویژگی های مشترکی هستند که پست های مختلف درون یک خانواده شغلی در آن سهیم هستند. شایستگی های تکلیفی، مجموعه ویژگی ها و ملزومات فنی و حرفه ای هستند که در یک شغل خاص مورد توجه قرار می گیرد. در ساختار نظام شایستگی سازمان شایستگی های کلیدی زیربنایی شایستگی های کنشی بوده و در عین حال از شایستگی های تکلیفی حمایت می کنند (دهقانیان، 1386، 142).



شکل 1: لایه های نظام مدیریت بر مبنای شایستگی (دهقانیان، 1386)

سنخ شناسی نظام مدیریت بر مبنای شایستگی در برنامه پنجم توسعه نظام مدیریت بر مبنای شایستگی یک فرایند تلفیقی است که در بطن آن مجموعه ای از زیر فرایندها را می توان شناسایی نمود. در این میان سنخ شناسی تلاش می کند تا جایگاه نظام شایستگی را در میان سایر موضوع ها و زیر موضوع های مرتبط با این نظام مشخص نماید. بر همین اساس سنخ شناسی نظام مدیریت بر مبنای شایستگی هفت زیر فرایند را به شرح زیر مورد تأکید قرار می دهد (رضانی، 1378، 76).

1. شایسته خواهی به معنای فراهم آوردن بسترهای فرهنگی و تسهیلات لازم برای اداره امور به دست شایستگان،
2. شایسته شناسی به معنای حفظ سوابق، ضبط ویژگیها و توانمندیهای افراد و شناسایی پتانسیل های جدید در مقیاس کلان،
3. شایسته سنجی از طریق آزمونهای ساختارمند به منظور سنجش و اندازه گیری استعدادهای مدیران بالفعل و بالقوه،
4. شایسته گزینی به معنای ارزیابی نتایج حاصل از شایسته سنجی به منظور تخصیص جایگاه مطلوب به کارکنان توانمند،
5. شایسته گیری به معنای جلب و جذب مدیران و کارکنان توانمند از بیرون سازمان،
6. شایسته داری به معنای حفظ و نگهداری مدیران و کارکنان شایسته در سازمان،
7. شایسته پروری به معنای ایجاد شرایط پرورش و بهبود شایستگیها در افراد مستعد از طریق توسعه هنجارها و معیارهای مناسب (همان منبع، 77).

هدف اصلی در نظام مدیریت بر مبنای شایستگی توسعه روحیه خودگردانی و بهبود رفتار فردی و جمعی بر مبنای اثربخشی و توانمندسازی است بر همین اساس در چنین سازمانی سبک مدیریت، مشارکتی بوده و فرصت رشد و بهبود به صورت گسترده و بر مبنای فرایندهای رقابتی فراهم می شود، معیارهای ارزیابی در چنین سازمانی کیفی، همه جانبه و مبتنی بر نتایج نهایی و فرایندهای یادگیری و رشد بوده و برای ارزیابی افراد از منابع چندگانه (کارکنان، مشتریان، مدیران و ...) استفاده می شود و فرایند رشد و ارتقا براساس ارشدیت مبتنی بر شایستگی صورت خواهد گرفت که سازمانها و موسسات دولتی و خصوصی با در نظر گرفتن موارد فوق می توانند مسیر توسعه را به راحتی طی کنند.

استقرار نظام مدیریت بر مبنای شایستگی کمک می کند تا سازمان ها در رویکردی منسجم و یکپارچه یک چارچوب مشترک و هماهنگ را بر مبنای مجموعه مشترکی از شایستگی های مرتبط با راهبردهای کلان سازمان برای اداره سرمایه های انسانی ایجاد نماید. با این حال با تحلیل وضعیت موجود می توان وجود موانع و چالش هایی را که در مسیر استقرار نظام مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمان می باشد را تعیین نمود، و برای رفع این موانع، بسترسازی مناسب و ایجاد مجموعه ای از زیر ساخت ها که می تواند

موثر باشد را به کار برد. به این دلیل با استقرار نظام مدیریت بر مبنای شایستگی می‌توان نیروهای شایسته سازمان را در جایگاه مناسب بکار گرفت و با بهره‌وری نیروی انسانی سازمان می‌توانیم سازمانی پیشرو داشته باشیم. هدف از پژوهش حاضر مقایسه میزان اهمیت بر مدیریت بر مبنای شایستگی در هر یک از سازمانهای خصوصی و دولتی می‌باشد. بنابراین با انجام این طرح می‌توانیم برای هر یک از سازمانها و موسسات دولتی و خصوصی استانهای آذربایجان شرقی و غربی، مدیریت بر مبنای شایستگی را مورد سنجش قرار داده و موارد ضعف و قوت هر کدام را تعیین نموده و با توجه به موارد ضعف و قوت آنها راهکارهای مناسب را جهت تحقق مدیریت بر مبنای شایستگی ارائه نموده، تا سازمانها با به‌کارگیری آن در مسیر توسعه قرار گیرند.

در ارتباط با الگوهای شایستگی و شایسته‌سالاری به مقالات و تحقیقاتی که ارائه شده است اشاره می‌گردد:

حامد دهقانیان (1386) در مقاله‌ای با عنوان مدیریت بر مبنای شایستگی (ضرورت‌ها و راهکارها) به بررسی شایستگی پرداخته است. مدیریت بر مبنای شایستگی یک رویکرد منسجم و هماهنگ برای اداره سرمایه‌های انسانی در بلند مدت است که براساس مجموعه مشترکی از شایستگی‌های مرتبط را با رهبردهای کلان کشور تدوین می‌شود. در همین راستا استقرار نظام شایستگی به عنوان یکی از سیاستهای کلان و راهبردی کشور در سند چشم‌انداز بیست ساله و قانون برنامه چهارم مورد تاکید قرار گرفته است. در این مقاله ضمن بررسی رویکردهای متداول در بررسی مفهوم شایستگی و تجربه سایر کشورها در استقرار نظام مدیریت بر مبنای شایستگی، جایگاه این موضوع در قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران بررسی شده و در نهایت زیر ساخت‌های مورد نیاز جهت تحقق نظام جامع مدیریت بر مبنای شایستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در تحقیقی دیگر با عنوان بررسی میزان شایسته‌سالاری در انتخاب مدیران بخش دولتی و خصوصی، که توسط علی عطا فر و کریم آذربایجانی (1380) صورت گرفته است، به مطالعه شایسته‌سالاری پرداخته‌اند. یکی از معضلات جدی کشورهای در حال توسعه نحوه‌گزینش مدیران و معیارهای حاکم بر گزینش است. در این پژوهش یاد شده که حاصل یک تحقیق میدانی می‌باشد که با هدف تعیین میزان انتخاب مدیران بر اساس معیارهای همگانی (شایسته-سالاری) و معیارهای اختصاصی (ناشایسته‌سالاری) و همچنین تاثیرات بکارگیری این

معیارها بر عملکرد سازمانها انجام گرفته است. نتایج حاصله از این تحقیق نشان می‌دهد عیلمرغم اینکه انتخاب بر اساس معیارهای اختصاصی سبب کم کاری، غیبت، ناراضایتی شغلی کارکنان، از بین رفتن خلاقیتها و استعدادها، کاهش کارآیی و اثر بخشی سازمانها و به طور کلی هدر رفتن منابع جامعه می‌شود و مدیرانی که بر اساس معیارهای اختصاصی انتخاب شده‌اند برای انتخاب دیگر افراد نیز از این معیارها تبعیت می‌نمایند، در انتخاب مدیران بخش دولتی و خصوصی تا حدود زیادی معیارهای اختصاصی و ناشایسته سالارانه حاکم می‌باشد. در تحقیق دیگری با عنوان الگوی ارزیابی قابلیتها و شایستگیهای مدیران وزارت بازرگانی، که توسط وحید ناصحی فر و همکاران (1388) انجام شده است، شایستگیهای مدیران مورد بررسی قرار گرفته است. سوال اصلی در مقاله یاد شده اینکه آیا می‌توان با فرایندهای برنامه‌ریزی شده، محیطی را برای پرورش سریع مدیران معمولی و تبدیل آنان به مدیران برجسته را فراهم ساخت؟ نتایج تحقیق فوق حاکی از آن است که شناسایی افراد شایسته امری بسیار مشکل و پیچیده است. در بسیاری از زمینه‌ها، وضعیت کاری مدیران از متاثر از عوامل مهار ناپذیر است. معمولاً مدیران از فرصت‌ها و برخورداری‌های شغلی، قدرت و ثروت بهره‌مندند. در نتیجه امکان چیرگی روابط بر ضوابط بیشتر است. بنابراین سنجش قابلیتها و شایستگیهای مدیران بر اساس مدل‌های مناسب به صورت دوره‌ای می‌تواند اثر بخشی و کارآیی این منبع مهم سازمانی را روشن نماید. در هزاره پیش رو آن چیزی که هدایتگر فعالیت سازمانها است منابع انسانی و فناوری اطلاعات است. استفاده از فناوری اطلاعات علاوه بر کاهش خطای انسانی می‌تواند به کاهش هزینه پردازش اطلاعات نیز بینجامد. با توجه به نتایج این تحقیق استفاده از فناوری اطلاعات می‌تواند ارزیابی‌های دقیقتر و سریعتری صورت گیرد.

روش پژوهش

در این پژوهش نوع مطالعه از لحاظ گردآوری اطلاعات میدانی و از لحاظ روش تحقیق توصیفی- پیمایشی خواهد بود. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردید که پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد. به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز جهت نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای (در شرایطی که جامعه دارای گروههایی باشد) استفاده شده است. از میان خوشه‌ها به تصادف نمونه‌گیری به عمل آورده و تمام حجم خوشه را سرشماری می‌کنیم. برای این منظور فهرستی از این

خوشه ها تهیه می‌شود و از آن به عنوان چارچوب نمونه گیری استفاده می‌شود. جهت تعیین پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید.

جامعه آماری و حجم نمونه

در این پژوهش جامعه آماری شامل مدیران عالی، میانی و کارکنان موسسات دولتی و خصوصی استانهای آذربایجان شرقی و غربی می‌باشد که میزان شاغلین در هر کدام از استانها (سازمانها و موسسات) طبق آمار مرکز آمار ایران 300000 هزار نفر که جمعاً 600000 هزار نفر تعیین می‌گردد. با توجه به جامعه آماری یاد شده و با استفاده از فرمول کوکران با حجم نمونه حدود 426 نفر برای استانها انتخاب می‌گردد:

$$n = \frac{NZ \frac{z^2}{2} p (p - 1)}{e^2 (N - 1) + Z \frac{z^2}{2} p (p - 1)}$$

n تعداد حجم نمونه و N حجم کل جامعه آماری و e درصد خطای مورد مطالعه و دقت مورد نظر (اشتباه مجاز) می باشند. با انتخاب $z=1/96$ (سطح اطمینان 95%)، $p=0/5$ و $e=0/05$ ، حجم نمونه جمعاً برای هر دو استان برابر 426 نفر خواهد بود، که با توجه به حجم نمونه یاد شده جمع‌آوری اطلاعات از دو جامعه آماری به صورت مساوی صورت گرفت که جمعاً از پرسشنامه‌های توزیع شده 300 پرسشنامه کامل عودت داده شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

روش تجزیه و تحلیل

پس از اینکه داده‌های مورد نیاز با استفاده از ابزارهای مناسب جمع آوری و دسته بندی شدند، اکنون نوبت آن است که با استفاده از تکنیک آماری مناسب داده های جمع آوری شده را تجزیه و تحلیل نمائیم. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS16 و برای مقایسه سطوح یا میانگین دو نمونه مستقل از داده‌های کمی، از

آزمون t-Test با نمونه های مستقل¹ استفاده می‌گردد. آزمون t-Test به طور متداول جهت معنی داری تفاوت بین دو میانگین به کار می‌رود.

یافته‌های پژوهش

- ویژگی های جمعیت شناختی نمونه

طبق اطلاعات بدست آمده ترکیب نمونه به قرار جدول زیر است:

جدول 1: ویژگی های جمعیت شناختی نمونه

| ویژگی | گروه ها | تعداد | درصد فراوانی |
|---------|-----------------|-------|--------------|
| جنسیت | زن | 116 | 39% |
| | مرد | 184 | 61% |
| سن | 20-30 | 96 | 32% |
| | 30-40 | 104 | 35% |
| | 40-50 | 65 | 22% |
| | بیشتر از 50 | 35 | 11% |
| سابقه | کمتر از 10 سال | 87 | 29% |
| | 10-15 سال | 112 | 37% |
| | 15-20 سال | 47 | 16% |
| | 20-25 سال | 31 | 10% |
| | بیشتر از 25 سال | 23 | 9% |
| تحصیلات | دیپلم | 57 | 19% |
| | فوق دیپلم | 63 | 21% |
| | لیسانس | 145 | 48% |
| | فوق لیسانس | 35 | 12% |

¹ - Independent Samples

آزمون فرضیه‌ها:

فرضیه 1:

- شایستگی‌های هسته‌ای در لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی، در موسسات دولتی و خصوصی متفاوت هستند.

$$\begin{cases} H_0 : m_d = m_{kh} \\ H_1 : m_d \neq m_{kh} \end{cases}$$

به منظور تعیین تفاوت بین شایستگی‌های هسته‌ای (کلیدی) در سازمانهای دولتی و خصوصی از آزمون مقایسه‌ی میانگین (t-Test) استفاده شد.

جدول 2: آماره‌های توصیفی متغیر شایستگی‌های هسته‌ای در سازمانهای دولتی و خصوصی

| | گروه | تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای انحراف میانگین |
|---------------------|-------|-------|---------|--------------|---------------------|
| شایستگی‌های هسته‌ای | دولتی | 150 | 35/6533 | 5/50839 | 0/42526 |
| | خصوصی | 150 | 38/9133 | 4/05929 | 0/31309 |

همان گونه که در جدول (3) مشاهده می‌شود با اجرای آزمون t ، برابری واریانس‌ها محرز گردید و بر این اساس آزمون t اجرا شد. بر اساس نتایج جدول شماره (3) بررسی لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی نشان داد که در سطح معنی‌داری 5 درصد، شایستگی‌های هسته‌ای سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، بنابراین تفاوت میانگین دو گروه جامعه معنی‌دار بوده، H_0 رد شده و H_1 یعنی تفاوت میانگین دو جامعه پذیرفته می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که بین شایستگی‌های هسته‌ای در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول 3: نتایج آزمون T برای بررسی تفاوت بین میانگین نمره‌های سازمانهای دولتی و خصوصی در ارتباط با متغیر شایستگیهای هسته‌ای

| شایستگیهای هسته‌ای | مقدار F | معنی داری سطح | مقدار T | ترجیه آزادی | معنی داری سطح | تفاوت میانگین | انحراف معیار تفاوت | 95 درصد فاصله طمینان از تفاوتها | |
|----------------------------------|---------|---------------|---------|-------------|---------------|---------------|--------------------|------------------------------------|-------------|
| | | | | | | | | دامنه بالا | دامنه پایین |
| در حالت مساوی فرض شدن واریانسها | 2/83 | 0/042 | -2/246 | 298 | 0/026 | -/26000 | 0/59287 | -2/42674 | 0/90674 |
| در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها | | | -2/246 | 297/749 | 0/026 | -/26000 | 0/59287 | -2/42674 | 0/90674 |

فرضیه 2

- شایستگیهای کنشی در لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی، در موسسات دولتی و خصوصی متفاوت هستند.

$$\begin{cases} H_0 : m_d = m_{kh} \\ H_1 : m_d \neq m_{kh} \end{cases}$$

به منظور تعیین تفاوت بین شایستگیهای کنشی در سازمانهای دولتی و خصوصی از آزمون مقایسه‌ی میانگین (t-Test) استفاده شد.

جدول 4: آماره‌های توصیفی متغیر شایستگیهای کنشی در سازمانهای دولتی و خصوصی

| | گروه | تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای انحراف میانگین |
|-----------------|-------|-------|---------|--------------|---------------------|
| شایستگیهای کنشی | دولتی | 150 | 33/1200 | 5/10023 | 0/41643 |
| | خصوصی | 150 | 36/4733 | 4/13142 | 0/31898 |

همانگونه که در جدول (5) مشاهده می‌شود با اجرای آزمون t ، برابری واریانس‌ها محرز گردید و بر این اساس آزمون t اجرا شد. بر اساس نتایج جدول شماره (5) بررسی لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی نشان داد که در سطح معنی‌داری 5 درصد، شایستگی‌های کنشی سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، بنابراین تفاوت میانگین دو گروه جامعه معنی‌دار بوده، H_0 مورد تایید قرار نگرفته و H_1 یعنی تفاوت میانگین دو جامعه پذیرفته می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که بین شایستگی‌های کنشی در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول 5: نتایج آزمون T برای بررسی تفاوت بین میانگین نمره‌های سازمانهای دولتی و

خصوصی در ارتباط با متغیر شایستگی‌های کنشی

| | مقدار F | سطح معنی‌داری | مقدار t | درجه آزادی | سطح معنی‌داری | تفاوت میانگین | تفاوت اجرا افت معیار | 95 درصد فاصله اطمینان از تفاوتها | |
|------------------|---------|---------------|---------|------------|---------------|---------------|----------------------|----------------------------------|------------|
| | | | | | | | | دامنه پایین | دامنه بالا |
| شایستگی‌های کنشی | | 2/013 | -3/984 | 298 | 0/000 | -2/3533 | 0/59073 | -3/51586 | -1/19081 |
| | | | -3/984 | 297/989 | 0/000 | -2/3533 | 0/59073 | -3/51586 | -1/19081 |

فرضیه 3

شایستگی‌های تکلیفی در لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی، در موسسات دولتی و خصوصی متفاوت هستند.

$$\begin{cases} H_0 : m_d = m_{kh} \\ H_1 : m_d \neq m_{kh} \end{cases}$$

به منظور تعیین تفاوت بین شایستگیهای تکلیفی در سازمانهای دولتی و خصوصی از آزمون مقایسه‌ی میانگین (t-Test) استفاده شد.

جدول 6: آماره‌های توصیفی متغیر شایستگی‌های تکلیفی در سازمانهای دولتی و خصوصی

| | گروه | تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای انحراف میانگین |
|-------------------|-------|-------|---------|--------------|---------------------|
| شایستگیهای تکلیفی | دولتی | 150 | 34/3333 | 5/52197 | 0/45087 |
| | خصوصی | 150 | 35/8267 | 5/00167 | 0/40838 |

همان گونه که در جدول (7) مشاهده می‌شود با اجرای آزمون t ، برابری واریانس‌ها محرز گردید و بر این اساس آزمون t اجرا شد. بر اساس نتایج جدول شماره (7) بررسی لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی نشان داد که در سطح معنی‌داری 5 درصد، شایستگیهای تکلیفی سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، بنابراین تفاوت میانگین دو گروه جامعه معنی‌دار بوده، H_0 مورد قبول واقع نگردیده و H_1 یعنی تفاوت میانگین دو جامعه پذیرفته می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که بین شایستگیهای تکلیفی در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول 7: نتایج آزمون T برای بررسی تفاوت بین میانگین نمره های سازمانهای دولتی و خصوصی در ارتباط با متغیر شایستگیهای تکلیفی

| شایستگیهای تکلیفی | در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها | مقدار F | سطح معنی داری | t مقدار | درجه آزادی | سطح معنی داری | تفاوت میانگین | تفاوت انحراف معیار | |
|-------------------|----------------------------------|---------|---------------|---------|------------|---------------|---------------|--------------------|-------------|
| | | | | | | | | دامنه بالا | دامنه پایین |
| شایستگیهای تکلیفی | در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها | 2/063 | 0/152 | -2/455 | 298 | 0/015 | -1/49333 | 0/60833 | -2/69049 |
| | در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها | | | -2/455 | 295/128 | 0/015 | -1/49333 | 0/60833 | -2/69049 |

فرضیه 4:

میانگین نمرات لایه های مدیریت بر مبنای شایستگی در موسسات (دولتی یا خصوصی) متفاوت است.

$$\begin{cases} H_0 : m_d = m_{kh} \\ H_1 : m_d \neq m_{kh} \end{cases}$$

به منظور تعیین تفاوت بین مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانهای دولتی و خصوصی نیز از آزمون مقایسه‌ی میانگین (t-Test) استفاده شد.

جدول 8:

آماره‌های توصیفی متغیر مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانهای دولتی و خصوصی

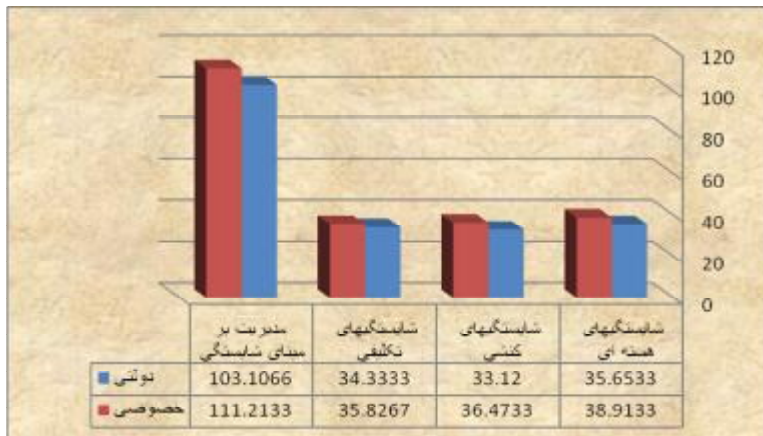
| گروه | تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای انحراف میانگین |
|-------------------------|-------|---------|--------------|---------------------|
| مدیریت بر مبنای شایستگی | دولتی | 150 | 103/1066 | 9/64549 |
| | خصوصی | 150 | 111/2133 | 8/76891 |

همان گونه که در جدول (9) مشاهده می شود با اجرای آزمون t ، برابری واریانس ها محرز گردید و بر این اساس آزمون t اجرا شد. بر اساس نتایج جدول شماره (9) بررسی مدیریت بر مبنای شایستگی نشان داد که در سطح معنی داری 5 درصد، مدیریت بر مبنای شایستگی سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، بنابراین تفاوت میانگین دو گروه جامعه معنی دار بوده، H_0 مورد قبول واقع نگردیده و H_1 یعنی تفاوت میانگین دو جامعه پذیرفته می شود. در نتیجه می توان گفت که بین مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد، و شایسته سالاری، میزان آگاهی از اهداف، رسالت سازمانی و تعهد نسبت به سازمان و وظایف محوله در سازمانهای خصوصی بیشتر از سازمانهای دولتی می باشد.

جدول 9: نتایج آزمون T برای بررسی تفاوت بین میانگین نمره های سازمانهای دولتی و خصوصی در ارتباط با متغیر مدیریت بر مبنای شایستگی

| | مدیریت بر مبنای شایستگی | در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها | F مقدار | سطح معنی داری | مقدار t | درجه آزادی | سطح معنی داری | تفاوت میانگین | تفاوت انحراف معیار | 95 درصد فاصله اطمینان از تفاوتها | |
|--|-------------------------|----------------------------------|---------|---------------|-----------|------------|---------------|---------------|--------------------|----------------------------------|-------------|
| | | | | | | | | | | دامنه بالا | دامنه پایین |
| | | در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها | 0/253 | 0/615 | -3/858 | 298 | 0/000 | -4/10667 | 1/06436 | -6/20128 | -2/01205 |
| | | در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها | | | -3/858 | 295/335 | 0/000 | -4/10667 | 1/06436 | -6/20136 | -2/01198 |

نمودار شماره (1) توزیع ستونی میانگین نمرات لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانهای خصوصی و دولتی را به تفکیک مشخص می‌نماید، مطابق با نمودار تفاوت بین هر یک از شایستگی‌ها در سازمانها ملاحظه می‌گردد و اهمیت مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانهای خصوصی بیشتر از سازمانهای دولتی می‌باشد.



نمودار شماره 1: توزیع پراکندگی متغیرها

خلاصه و نتیجه‌گیری

شایستگی به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی توسعه سرمایه‌های انسانی در اقتصاد دانایی محور، زیربنای خلق ارزش‌های برتر سازمانی محسوب می‌شود. در همین راستا قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور دولت را مکلف نموده است تا در راستای نوسازی و ارتقای اثربخشی حاکمیت ضمن تدوین طرح جامع توسعه منابع انسانی در جهت استقرار نظام شایستگی در کشور اقدام نماید. امروزه انتخاب صحیح و مناسب افراد برای تصدی مسئولیتها و مشاغل همواره دغدغه مدیران سازمانها می‌باشد. کشف افراد با هوش و لایق در سازمانها باعث می‌شود تا سازمانها در تلاش و رقابت باشند تا با هوش‌ترین و کارآزموده‌ترین افراد را به خدمت گیرند. شایسته‌سالاری در سازمانهای رشدیافته و یا در حال رشد بسیار با اهمیت و در میان مدیران از اهمیت بیشتری برخوردار است.

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌ها بشرح زیر است:

- 1- بر اساس نتایج بدست آمده در بررسی لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی ملاحظه گردید که در سطح معنی‌داری 5 درصد، شایستگی‌های هسته‌ای سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، یعنی تفاوت میانگین دو جامعه پذیرفته می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت که بین شایستگی‌های هسته‌ای در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
- 2- نتایج بررسی لایه‌های مدیریت بر مبنای شایستگی نشان داد که، شایستگی‌های کنشی سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، یعنی می‌توان گفت که بین شایستگی‌های کنشی در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و توانایی‌های کنشی کارکنان سازمانهای خصوصی بیشتر است.
- 3- در رابطه با آزمون فرض سوم ملاحظه گردید که، شایستگی‌های تکلیفی سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، یعنی تفاوت میانگین دو جامعه پذیرفته می‌گردد. در نتیجه می‌توان گفت که بین شایستگی‌های تکلیفی در سازمانهای خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
- 4- با توجه به نتایج بدست آمده ملاحظه گردید که، مدیریت بر مبنای شایستگی در سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی، از میزان بالاتری برخوردار بوده، و تفاوت معناداری بین دو جامعه وجود دارد. میزان توجه و اهمیت به کارکنان توانمند در سازمانهای خصوصی نسبت به سازمانهای دولتی از درجه بالاتری برخوردار است.

پیشنهادات

- 1- در تعیین ملاک‌ها و معیارهای شایستگی علاوه بر معیارهای تخصصی مربوط به هر شغل، ملاک‌های عمومی متناسب با اهمیت و ارزش شغل و معیارهای دینی و مذهبی تعیین و مورد توجه قرارگیرد.
- 2- شرایط احراز شغل با توجه به شرح وظایف سازمان متناسب با مأموریت‌ها و وظایف هر شغل از طریق معاونت طرح برنامه و بودجه تدوین تا در فرایند شناسایی مدیران ملاک عمل قرار گیرد.

- 3- در تعیین و بازنگری معیارهای تخصصی شایستگی از نظرات و پیشنهادات معاونت ها و پلیس های تخصصی در محدوده مشاغل مربوط به خود بهره برداری گردد.
- 4- ایجاد بانک جامع اطلاعات برای نگهداری سوابق، نتایج ارزیابی ها تا در رتبه بندی، انتخاب و انتصاب مدیران مورد استفاده قرارگیرد.
- 5- روسای بازرسی، ارزشیابی و انتصابات در انتصاب مدیران مراحل ارزشیابی و رتبه های اکتسابی نامزدهای مدیریتی را بر اساس معیارهای شایستگی مذکور در تحقیق بیش از پیش با توجه به شرح مشاغل مورد توجه قرار دهند.
- 6- توجه به شایسته سالاری عامل اصلی در واگذاری مشاغل و انتصاب ها باشد و از اعمال نظر شخصی و سلیقه پرهیز گردد.

منابع:

- آرمسترانگ، مایکل (1384)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ترجمه دکتر سیدمحمد اعرابی، داود ایزدی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم.
 - ال دفت، ریچارد (1379)، تئوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران، چاپ دوم.
 - دهقانان، حامد (1386)، مدیریت بر مبنای شایستگی، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، مجله مجلس و پژوهش، سال 13، شماره 53، 142.
 - رضایی، رضا (1387)، نظام شایسته سالاری در مدیریت کشور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت، تهران، گزارش اول، 76-77.
 - سندچشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق 1404 هجری شمسی (1382)، سازمان مدیریت و برنامه ریزی، تهران.
 - لطیفی، میثم (1383)، شناسایی و وزن دهی معیارهای انتخاب و انتصاب مدیران منابع انسانی در بخش دولتی، پایا نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه امام صادق (ع)، 12.
 - عربی، حمید رضا (1384)، پیشنهاد طرح، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، 67.
 - مجموعه مقالات اولین همایش ملی (1385)، توسعه شایسته سالاری در سازمانها، جهاد دانشگاهی، شیوه، تهران.
 - عطافر، علی و آذربایجانی، کریم (1380)، بررسی میزان شایسته سالاری در انتخاب مدیران بخش دولتی و خصوصی، فصلنامه دانش مدیریت، شماره 54.
 - ناصحی فر، وحید و همکاران (1388)، الگوی ارزیابی قابلیت‌ها و شایستگی‌های مدیران وزارت بازرگانی، ماهنامه تدبیر، سال بیستم، شماره 185.
- Boyatzis, R E (2007), The Competent Manager: a Model For Effective Performance, Mcber and Co/ Wiley, pp102.
 - Bateman S.thomas. Scott A.Snell (2007), Management Leading & collaborating in a competitive word , Seventh Edition , MC Graw Hill , Irwin.
 - Hughes L.Richard, Ginnett C.Robert, Curphy J.Gordon (2006), Leadership , fifth Edition , MC Graw Hill
 - Kessler, Robin (2006), Competency Based Interview.

-
- Luthans Fred (2008), Organizational Behavior, Eleventh Edition, MC Graw Hill, Singapore, pp95.
 - Filerman, GL (2008), Closing the Management Competence Gap, Health.
 - Taher, Samer (2007), Competency Based Human Resource Management Program, MEIRC Consultant and Train ing Company, pp48.
 - <http://www.hr.dop.wa.gov/> work Force Planning Office comp. Htm
 - www. Hay group.com

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 120 - 97

تاریخ دریافت مقاله: 90/4/16

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/15

بررسی میزان کارآفرینی مدیران با تحصیلات عالی، در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی

¹ منصور صدیق

² حسین علیی

³ داود باقری

⁴ دکتر علیرضا بافنده زنده

⁵ جبرئیل مرزی علمداری

چکیده

ساختار اقتصادی دنیای امروز با گذشته به طور اساسی تفاوت دارد. شاخص‌های سخت افزاری و دارایی‌های مشهود که دیروز در جایگاه یک بنگاه اقتصادی نقش تعیین کننده داشت جای خود را به نوآوری، ابداع، خلق محصولات جدید و دارایی‌های نرم افزاری داده است. تولید علم و دانش، بهره گیری از دانش و گسترش آن در سطح جامعه در تمام زمینه‌ها، توانمندی و قدرت ایجاد می‌نماید. دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی به عنوان رکن اساسی در توسعه همه جانبه کشور باید بتوانند نیروهای جوان و طالب علم کشور را اهل فکر و نظر، نوآور و خلاق پرورش دهند. در دنیای امروز بزرگترین سرمایه‌های یک بنگاه اقتصادی نیروهای اهل فکر، یادگیرنده و خلاق آن‌ها هستند و این نیروها کسی جز کارآفرینان نیستند. پژوهش حاضر که جامعه آماری آن 335 نفر از مدیران با تحصیلات عالی صنایع شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی می باشند در نظر دارد میانگین نمرات کارآفرینی و ابعاد پنج گانه موثر بر آن را در میان مدیران صنایع شهرک های صنعتی استان را از طریق یک کار پژوهشی جامع مورد بررسی و ارزیابی قرار داده و با شناساندن نقاط ضعف و قوت ابعاد مختلف کارآفرینی، پیشنهادهاتی را به منظور تمرکز و بهبود بخشیدن به ابعاد ضعیف کارآفرینی در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی ارائه دهد.

واژه‌های کلیدی: کارآفرینی، مرکز کنترل درونی، توفیق طلبی، ریسک پذیری، رقابت طلبی، قدرت طلبی

¹ - عضو هیئت علمی (مربی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران (mansad44@yahoo.com)

² - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز (hossein.aliyi@yahoo.com)

³ - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز (Dbagheri@live.com)

⁴ - عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران

⁵ - عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی واحد جلفا، جلفا، ایران (j.marzibpj@yahoo.com)

مقدمه

با توجه به نقش و اهمیت کارآفرینی و سابقه درخشان کارآفرینان در توسعه بسیاری از کشورها و باتوجه به مشکلات اقتصادی زیادی که کشور ما با آن مواجه بوده و دست یاری از هر سویی می‌طلبد، ترویج و اشاعه مفهوم کارآفرینی، بسترسازی برای فرهنگ حامی کارآفرینی و مهمتر از همه تربیت افراد (بویژه تحصیلکردگان) کارآفرین سازمانی برای تمامی جوامع به خصوص برای جوامع درحال توسعه ای مانند ایران از اهمیت و ضرورت حیاتی برخوردار است.

یکی از اهداف و وظایف مهم نظام آموزش عالی هر کشور، پرورش نیروی انسانی متخصص و کارآمد مورد نیاز جامعه است. گرچه دانشگاهها و موسسات آموزش عالی کشور تلاشهایی را در این زمینه آغاز کرده‌اند، ولی متأسفانه به علت نامناسب بودن سرفصلها و عنوان درسهای دانشگاهی با نیازهای جامعه، دانش‌آموختگان دانشگاهها از تخصص و کارایی لازم برای تصدی مشاغل مربوطه برخوردار نیستند، زیرا آموخته‌هایشان چندان با نیازهای واقعی جامعه ارتباط ندارد. از سوی دیگر افزایش جمعیت، افزایش شمار دانشگاهها و موسسات آموزش عالی، ضعف در تدوین و اجرای درست برنامه‌های توسعه اقتصادی، نبود برنامه‌ای فراگیر و همه‌سویگر برای پرورش نیروی انسانی متخصص و مواردی از این دست از مهمترین عواملی است که امروزه به مشکلی با عنوان «اشتغال دانش‌آموختگان آموزش عالی» تبدیل شده است. بیکاری از پیچیده‌ترین مشکلاتی است که در زمان حاضر وجود دارد و علی‌رغم توجه مسئولان برای ایجاد کار، ایران همواره با انبوهی از دانش‌آموختگان جویای کار روبروست. با توجه به روند رو به افزایش افراد تحصیلکرده از یک سو و مشکلات اجتماعی اقتصادی دولت از سوی دیگر، در طول سالهای گذشته مسأله «کارآفرینی» اهمیت ویژه‌ای یافته است (آقایی، 1388).

در این پژوهش نیز با توجه به اینکه کارآفرینی یکی از ضرورت‌های مورد نیاز برای توسعه و حضور در بازارهای جهانی می‌باشد و استان آذربایجان شرقی نیز به دلیل اینکه یکی از استانهای صنعتی کشورمان می‌باشد و شهرک‌های صنعتی متعددی در این استان وجود دارد توجه به مقوله کارآفرینی جهت حفظ مزیت رقابتی و رشد و ایجاد مشاغل جدید ضروری به نظر می‌رسد، به بررسی جنبه‌های مختلف کارآفرینی در میان مدیران صنعتی و اندازه‌گیری میزان کارآفرینی در جامعه آماری مدیران با تحصیلات

عالی و توجه به نقاط ضعف شاخص های کارآفرینی و تمرکز بر این شاخص ها در آموزش عالی و پرورش مدیران کارآفرین مدنظر قرار خواهد گرفت.

ابعاد موثر بر کارآفرینی مدیران

با توجه به ویژگیهای مشترکی که در رویکرد ویژگیها به کارآفرینان نسبت داده اند (فرن هام، 1994)، لذا در این پژوهش ویژگی های زیر مورد مطالعه قرار خواهد گرفت:

1- مرکز کنترل درونی: نگرانی مهمی که اکثر مردم هنگام تشکیل یک فعالیت کارآفرینانه نوپا با آن مواجه می‌شوند این است که آیا انگیزه و توان لازم را نه تنها برای شکل دادن اولیه سازمان جدید، بلکه برای اداره و رشد آن دارا هستند یا خیر؟ افراد با مرکز کنترل بیرونی معتقدند که وقایع بیرونی که خارج از کنترل آنها است سرنوشت شان را تعیین می‌کند. به عبارت دیگر، کارآفرینان موفق به خود ایمان دارند و موفقیت یا شکست را به سرنوشت، اقبال یا نیروهای مشابه نسبت نمی‌دهند. به عقیده آنها شکست‌ها و پیشرفت‌ها تحت کنترل و نفوذ آنها بوده و خود را در نتایج عملکردهایشان موثر می‌دانند.

2 - توفیق طلبی: کارآفرینان با انگیزه و مهارت خود دست به رقابت می‌زنند و سعی می‌کنند از عهده کاری که بر روی آن وقت و انرژی خود را متمرکز کرده‌اند به درستی برآیند. تمایل به انجام کار در استانداردهای مالی جهت پیشی گرفتن از رقبای را دارند و حتی می‌کوشند که استانداردها را خود تعیین کنند. زیرا افرادی که استانداردها را در هر حرفه‌ای تعیین می‌کنند همیشه بر بازار حاکم و مسلط هستند (آقاجانی، 1384).

3- ریسک پذیری: از ویژگی‌های بارز کارآفرین خطر کردن و ریسک‌پذیری است. خطری که ممکن است مالی، روانی و حتی اجتماعی باشد. البته برخلاف مردم عادی، کارآفرین خطر قمارگونه نمی‌کند، بلکه با ارزیابی دقیق و حساب شده از میزان مخاطره تصمیم می‌گیرد و پس از آن برای دستیابی به نتیجه مطلوب از هیچ کاری فروگذار نمی‌کند. افراد کارآفرین با اختصاص انرژی و زمان زیاد همیشه از موضوع بزرگ بعدی حمایت و پشتیبانی می‌کنند، در صورتی که افراد دیگر از باقی ماندن در شهرت و افتخار خرسند می‌شوند. «هاینر» در سال 1990 نشان داد که کارآفرینان موفق کمتر از مدیران از مخاطره پرهیز می‌کنند، فرق آنها با مدیران در این است که

مدیران خانه‌ای می‌سازند و سعی در نگهداری آن خانه دارند و به همین دلیل تهدیدگرا و محافظه‌کارند و تلاش می‌کنند وضعیت موجود را حفظ کنند، اما کارآفرینان همواره در پی ساختن خانه‌ای جدید هستند و به همین جهت فرصت‌گرا، انعطاف‌پذیر و اهل ریسک هستند (بیدختی، 1386).

4- رقابت طلبی: کارآفرینان با انگیزه و مهارت خود دست به رقابت می‌زنند و سعی می‌کنند از عهده کاری که بر روی آن وقت و انرژی خود را متمرکز کرده‌اند به درستی برآیند. تمایل به انجام کار در استانداردهای مالی جهت پیشی گرفتن از رقبای دارند و حتی می‌کوشند که استانداردها را خود تعیین کنند. زیرا افرادی که استانداردها را در هر حرفه‌ای تعیین می‌کنند همیشه بر بازار حاکم و مسلط هستند (پور داریانی، 1383).

5- قدرت طلبی: نفوذ در دیگران به منظور انجام کاری که مورد نظر است. از آنجا که اقدامات کارآفرینانه معمولاً نیاز به همکاری بیش از یک نفر دارد، کارآفرین باید از درجات قدرت طلبی بیشتری برای به ثمر رساندن آن اقدام با مشارکت دیگران برخوردار باشد. از طرفی هم در بیشتر جوامع، فعالیت‌های کارآفرینانه موفق، برای کارآفرین ثروت، شهرت و قدرت می‌آورد (Galloway and Brown, 2002).

ارتباط دانشگاه، کارآفرینی و تولید

هر کشوری در هر کجای جهان، برای اداره هرچه بهتر نظام، از لحاظ مادی و معنوی در کنار نهاد دولت به دو نهاد بزرگ صنعت و دانشگاه نیازمند است (رهایبی، 1384).

بر اساس تحقیقات صورت پذیرفته در 50 سال اخیر کشورهای تأثیرگذار بر صحنه بین‌المللی علاوه بر دارا بودن سطح علمی و آموزشی دانشگاهی بسیار بالا و صنایع برتر و قدرتمند، دارای ارتباط قوی بین این دو می‌باشند. پویایی و توسعه دانشگاه و صنعت موجب توسعه بسیاری از کشورها از دهه 60 و 70 به این طرف گردیده است از طرفی عدم پویایی این ارتباط در کشورها کمتر توسعه یافته امروزی به دلیل عدم توجه به این امر در گذشته دارد (مضانی، 1381). شاید از پیشگامان این پویایی را در کشورهای آمریکا، ژاپن و آلمان پس از جنگ جهانی شاهد هستیم. در واقع مهم‌ترین و

اثرگذارترین عامل کشورهای مذکور در توسعه صنعت و دانشگاه و ایجاد ارتباط بین آن دو بوده است (Inzeh, 2004).

شاید عمده ترین دلیل توسعه کشورهای بزرگ صنعتی بکارگیری نیروهای متخصص و تحصیلکرده دانشگاهی در زمینه‌های کشاورزی، صنعتی، خدماتی بوده است، که نه تنها به نحو مطلوب و شایسته از منابع طبیعی و انسانی استفاده شده است، بلکه با ایجاد کارکرد علمی در فرایند صنعتی شدن (ارتباط دانشگاه و صنعت) موجب ابداعات و نوع آوریهای بیشماری گردیده است (بیدختی، 1386).

به دلیل نقش و جایگاه ویژه کارآفرینان در روند توسعه و رشد اقتصادی، بسیاری از دولت‌ها در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه تلاش می کنند با حداکثر امکانات و بهره برداری از دستاوردهای تحقیقاتی، شمار هر چه بیشتری از جامعه را که دارای ویژگیهای کارآفرینی هستند به آموزش درجهت کارآفرینی و فعالیتهای کارآفرینانه تشویق و هدایت کنند (آذر هوش و دیگران، 1385).

اگر نظام آموزش عالی بتواند نقش مهمتری در قبال توسعه اقتصادی ایفا کند، جایگاه آن در جامعه روشن تر خواهد شد. در جوامعی که مراکز آموزشی و پژوهشی، پویا و زنده هستند و با جامعه ارتباط دوسویه دارند. پدیده رشد و توسعه در آنها جدی است و حرکت، نوآوری و ابداع وجود دارد. البته جایگاه واقعی آموزش عالی زمانی مشخص می شود که نقش آن در امر توسعه همه جانبه همچون توسعه فرهنگی، اجتماعی و سیاسی نیز مورد توجه قرار گیرد. در این شرایط است که می توان انتظار چشم اندازی روشن داشت و به آینده امیدوار بود (بیدختی، 1386).

از سوی دیگر با توجه به نقش کارآفرینی در گسترش فعالیتهای نوآورانه اجتماعی و اقتصادی، امید می رود دانشگاهها با تلاش بیشتر، برنامه های متناسب برای تربیت نیروهای متخصص و کارآفرین تنظیم و اجرا کنند. زیرا اساسی ترین عامل پایداری نظام آموزش عالی (دانشگاه)، پرورش و آماده ساختن نیروی انسانی کارآمد، شایسته و ماهر به منظور پاسخگویی به نیازهای واقعی جامعه در زمینه های گوناگون است، نظامی که می تواند دانشجویان را به عنوان نوآوران، اندیشمندان، حرفه شناسان، و حتی مخترعان، تربیت و به جامعه عرضه کند. روشن است زمانی دانشگاهها می توانند به جامعه یاری رسانند که بتوانند با پیشرفت های دانش و تکنولوژی هماهنگ باشند (امیر کبیری، 1381).

شرکتهای صنعتی که با یک دانشگاه کارآفرین در ارتباط باشند از مزایای فناوری آن نیز بهره می گیرند به این جهت فرآیند های علمی و صنعتی دانشگاهها باید تکمیل شده و ایجاد این شرکتها از دل پژوهشهای دانشگاهی رخ می دهد. در این مجموعه ها دانشجویان باید مجموعه ای از دانش و مدیریت کار آفرینی را تماماً آموخته و با امکانات لازم که دانشگاه در اختیار آنها قرار می دهد شروع به فعالیت در عرصه صنعت نمایند . در چنین مواردی معمولاً امکان ایجاد شرکتهای خصوصی مهیا شده و این شرکتها کم کم و با آمادگی کامل می توانند از دانشگاهها جدا شوند ولی همچنان از حمایت و پشتیبانی دانشگاه بهره مند خواهند بود ضمن این که این مراکز صنعتی نیز در صورت موفقیت به اجرای پروژه ها و توسعه تحقیقات و فن آوری دانشگاهها کمک خواهند نمود. این ارتباط، ارتباطی دو جانبه است که مراکز صنعتی از دانش و تکنولوژی دانشگاهها و از دانشجویان و کار آفرینان خلاق و با استعداد بهره گرفته و دانشگاه نیز از کمک های مالی این مراکز بهره مند خواهد بود. با تسهیل روابط علمی و صنعتی مرتبط با کار آفرینی پیشرفت علم و صنعت سهل تر و سریع تر خواهد گشت. یکی از نهادهای مؤثر در حمایت از دانشگاههای کار آفرین مؤسسات و شرکتهای صنعتی و تحقیقی است (Collins & Abertson, 2003).

این پژوهش با هدف بررسی پنج انگیزه مهم کارآفرینی، توفیق طلبی، قدرت طلبی، رقابت طلبی، ریسک پذیری و منبع کنترل، در میان مدیران صنایع و ایجاد زمینه های لازم برای آموزش و تربیت مدیران کارآفرین را فراهم می نماید و توجه برنامه ریزان کشور را به موضوع آموزش کارآفرینی و اهمیت کسب مهارت ها و ویژگی های آن معطوف می کند. در واقع پس از تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات جمع آوری شده از میزان معیارهای پنج گانه کارآفرینی در میان مدیران، معیارهایی که کمترین میزان را در مدیران مشاهده شده است را اولویت بندی خواهیم کرد. لذا دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی می توانند با تمرکز بر آموزش معیارهایی که در مدیران به میزان کمتری مشاهده شده است دانشجویان و در واقع مدیران کارآفرین را به بازار کار کشور تحویل دهند.

هدف کلی این تحقیق تعیین میزان کارآفرینی مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی می باشد.

اهداف پژوهش

اهداف ویژه

- 1- تعیین میزان الگوی توفیق طلبی مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی آ.ش
- 2- تعیین میزان الگوی قدرت طلبی مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی آ.ش
- 3- تعیین میزان الگوی رقابت طلبی مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی آ.ش
- 4- تعیین میزان الگوی ریسک پذیری مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی آ.ش
- 5- تعیین میزان انگیزه منبع کنترل مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی آ.ش
- 6- ارائه راه کارهایی در جهت افزایش کارآفرینی در میان فارغ التحصیلان دانشگاه ها (مدیران آینده)

ابزار و روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر کنترل شرایط تحقیق یک بررسی توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی می باشد. همچنین این تحقیق از نظر هدف یک بررسی کاربردی، از نظر وسعت پهنانگر، از نظر دامنه یک مطالعه خرد و از نظر زمانی یک بررسی مقطعی است. بطوریکه روش گردآوری داده ها نیز بصورت مصاحبه ای و با استفاده از ابزار اندازه گیری پرسش نامه انجام شده است.

جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آ.ش می باشد. که در 26 شهرک موجود در استان 2864 شرکت وجود دارند که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه معین می گردد. در انتخاب نمونه آماری سعی بر این شد که از هر یک از واحدهای صنعتی تعدادی به عنوان نمونه انتخاب گردند تا نمونه آماری ما معرف کل جامعه باشد. لذا در این تحقیق سعی شده است تا به منظور گردآوری داده های مورد نیاز جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده گردد.

$$n = \frac{N(z\alpha/2)^2 \sigma_x^2}{\epsilon^2 (N-1) + (z\alpha/2)^2 \sigma_x^2}$$

با انتخاب $Z=1/96$ (سطح اطمینان 95٪)، $\sigma_x = 0/5$ و $e = 0/05$ حجم نمونه برابر 335 نفر خواهد بود.

ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسش نامه و اسناد و مدارک می باشد. که برای جمع آوری نظرات مدیران از پرسش نامه استاندارد سنجش میزان کارآفرینی کردنائیچ استفاده شد. سوالات متغیر پرسشنامه از تست استاندارد کارآفرینی (cord niche,2006) استفاده شده است. برای بررسی اعتبار (پایایی) پرسش نامه، پس از توزیع آن در بین 30 تن از مدیران صنایع از شیوه آلفای کرونباخ استفاده شد. اعتبار کلی پرسشنامه برابر 83/8% است. همچنین با توجه به نتایج آزمون آلفاکرونباخ، موردی در پرسشنامه وجود ندارد که با حذف آن، اعتبار پرسشنامه به اندازه‌ی معناداری افزایش یابد. در نهایت بر اساس روش مزبور، اعتبار هریک از مقیاس‌های پنج‌گانه برآورد شد که در جدول زیر ارائه شده است:

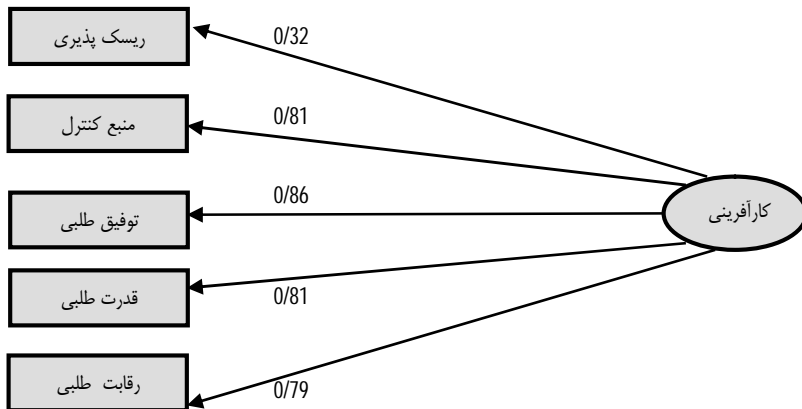
جدول شماره(1): مقادیر پایایی هر یک از مقیاس های پنج گانه پرسش نامه کارآفرینی

| ردیف | مقیاس | آلفاکرونباخ | همبستگی اصلاح شده |
|---------------------|------------|-------------|-------------------|
| 1 | توفیق طلبی | 0/818 | 0/02 |
| 2 | منع کنترل | 0/878 | 0/68 |
| 3 | ریسک پذیری | 0/923 | 0/73 |
| 4 | قدرت طلبی | 0/761 | 0/72 |
| 5 | رقابت طلبی | 0/826 | 0/02 |
| پایایی کلی پرسشنامه | | 83/8% | |

برای تعیین روایی پرسشنامه، دو نوع روایی سازه و روایی همزمان بررسی می‌شود که در ادامه ارائه شده است.

الف) بررسی و تعیین روایی سازه ابزار:

با توجه به داده‌های حاصله، نتیجه‌ی تحلیل عاملی تأییدی مطابق آنچه در شکل 3-1 مشاهده می‌شود، به دست آمده است. در نمودار مزبور، کارآفرین متغیر مکنون و بقیه عوامل پنجگانه، متغیرهای اندازه‌گیری (مشاهده) شده هستند. مطابق شکل مذکور، ریسک پذیری، به طور مستقل (از صد در صد) 32% مربوط به کارآفرینی می‌شود در حالی که عامل‌های قدرت طلبی و منبع کنترل، هر کدام به میزان 81% مربوط به کارآفرینی می‌شوند. اما عامل توفیق طلبی با ضریب 86%، بیشتر از سایر متغیرها به کارآفرینی مربوط می‌شود.



شکل شماره (1): روایی سازه هر یک از متغیرهای پرسش نامه کارآفرینی

جدول شماره (2): تحلیل عاملی تأییدی ابزار شناسایی کارآفرینان

| | |
|--------------------|---------------|
| Chi-square = 23/85 | d.f = 20 |
| p-value = 0/24891 | RMSEA = 0/060 |

جدول شماره (3): شاخص‌های برازندگی مدل تعیین میزان کارآفرینان

| ردیف | شاخص برازندگی | نماد | مقدار | تفسیر |
|------|--------------------------------------------|------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | کای دو | X^2 | 23/85 (P=0/250) | آزمون کای دو برازش دقیق مدل را با داده‌های مشاهده شده تأیید |
| 2 | نسبت کای دو به درجه آزادی | X^2 / df | 1/1925 | برازش مدل با داده‌های مشاهده شده تأیید می‌شود. |
| 3 | جنر برآورد میانگین واریانس خطای تقریب | RMSEA | 0/060 | چون حد پایین این برآورد کوچکتر از 0/05 است، بنابراین درجه تقریب مدل در جامعه کوچک و مدل مورد تأیید است. |
| 4 | برآورد فاصله‌ای میانگین واریانس خطای تقریب | RMSEA | (0/000-0/014) | |

البته لازم به یادآوری است که مدل فوق باید دارای برازندگی کافی باشد. برای تصمیم‌گیری درباره‌ی برازندگی مدل با داده‌های مشاهده شده، شاخص‌های متعددی وجود دارد که جدول فوق آنها را نشان می‌دهد.

آزمون کای دو این فرضیه را که مدل مورد نظر هماهنگ با الگوی همپراشی بین متغیرهای مشاهده شده است، می‌آزماید. مقادیر کوچک آن بیانگر برازندگی بیشتر است. مقدار کای دو محاسبه شده این مدل با 20 درجه آزادی برابر 23/85 (با سطح معنی‌داری 25%) است. چون سطح معناداری آزمون مزبور بزرگتر از میزان خطای 0/05 درصد است، لذا آزمون کای دو برازش دقیق مدل را با داده‌های مشاهده شده تأیید می‌کند.

همچنین نسبت کای دو محاسبه شده به درجه آزادی برابر 1/193 است. که مقدار کمتری می‌باشد. به همین دلیل برازندگی مدل مورد تأیید قرار می‌گیرد. از طرف دیگر، ریشه دوم میانگین خطای تقریب (RMSEA) برابر 0/06 درصد است. این شاخص بیانگر درجه تقریب مدل در جامعه است. هر اندازه حد پایین برآورد فاصله‌ای این شاخص کوچکتر باشد، درجه تقریب مدل در جامعه کوچکتر و بنابراین مدل برازش خواهد داشت. با توجه به اینکه حد پایین شاخص RMSEA کوچکتر از 0/05 است، از این رو می‌توان نتیجه گرفت که درجه تقریب مدل در جامعه بزرگ نیست و مدل از برازندگی کافی برخوردار است.

نتایج و بحث

در این بخش با استفاده از آزمونهای مناسب آماری به پاسخگویی سؤالات پژوهش می پردازیم. اما برای اینکار ابتدا آزمون اسمیرنف کولموگروف را برای تعیین نرمال بودن توزیع پراکندگی نمرات سطح میزان کارآفرینی انجام می دهیم.

جدول شماره (4): آزمون اسمیرنف کولموگروف برای تعیین نرمال بودن توزیع
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | karafarini |
|----------------------------------|------------------------|------------|
| Normal Parameters ^{a,b} | N | 335 |
| | Mean | 92.03 |
| Most Extreme Differences | Std. Deviation | 23.976 |
| | Absolute | .130 |
| | Positive | .116 |
| | Negative | -.130 |
| | Kolmogorov-Smirnov Z | 2.386 |
| | Asymp. Sig. (2-tailed) | .582 |

براساس اطلاعات جدول شماره (4) و مطابق آزمون اسمیرنف کولموگروف انجام شده ملاحظه می شود که توزیع پراکندگی نمره میزان کارآفرینی مدیران براساس مقدار آزمون $k-z = 2/38$ با سطح معنی داری $p = 0/582$ دارای توزیع نرمال است. زیرا سطح معنی داری از $0/05$ بالاتر است.

سوال یک: میزان کارآفرینی مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرکهای صنعتی استان آذربایجان شرقی چقدر است؟

جدول شماره (5): توزیع پراکندگی نمره ای ارزیابی میزان کارآفرینی مدیران با تحصیلات عالی

| Karafarini | | |
|-------------|----------------|---------|
| N | Valid | 335 |
| | Missing | 0 |
| | Mean | 92.03 |
| | Median | 95.00 |
| | Std. Deviation | 23.976 |
| | Variance | 574.849 |
| | Minimum | 45 |
| | Maximum | 150 |
| Percentiles | 25 | 75.00 |
| | 50 | 95.00 |
| | 75 | 108.00 |

براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره (5) ملاحظه می شود متوسط نمره ارزیابی میزان کارآفرینی مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی برابر با 92/03 با حداقل 45 و حداکثر 150 بدست آمده است. در مجموع وضعیت میزان کارآفرینی مدیران با تحصیلات عالی در واحدهای تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی در حد ضعیف ارزیابی می گردد.

سوال دوم: میزان معیار انگیزه توفیق طلبی مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان چقدر است؟

براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره (5) ملاحظه می شود میانگین ارزیابی معیار انگیزه توفیق طلبی مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان برابر با 17 /40 با انحراف استاندارد 3 /44 بدست آمده است. به طوریکه حداقل ارزیابی 13 و حداکثر 21 بدست آمده است. در مجموع معیار توفیق طلبی در حد ضعیف است .

سوال سوم : میزان معیار انگیزه قدرت طلبی مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی چقدر است ؟
براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره (5) ملاحظه می گردد میانگین نمرات معیار انگیزه قدرت طلبی مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی برابر 22/07 با انحراف استاندارد 5/15 بدست آمده است بطوریکه بالاترین حد آن برابر 32 و کمترین حد آن برابر 12 است. در مجموع وضعیت میزان انگیزه قدرت طلبی در حد قوی می باشد.

سوال چهارم : میزان معیار انگیزه رقابت طلبی مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی چقدر است؟
براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره (5) ملاحظه می گردد میانگین نمرات معیار انگیزه رقابت طلبی مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی برابر 14 /93 با انحراف استاندارد 5/15 بدست آمده است، بطوریکه بالاترین حد آن برابر 32 و کمترین حد آن برابر 5 است. در مجموع وضعیت میزان انگیزه رقابت طلبی در حد بسیار ضعیف می باشد .

سوال پنجم : میزان معیار انگیزه ریسک پذیری مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی چقدر است؟
براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره (5) ملاحظه می گردد میانگین نمرات معیار ریسک پذیری مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی برابر 15 /16 با انحراف استاندارد 6/49 بدست آمده است، بطوریکه بالاترین حد آن برابر 30 و کمترین حد آن برابر 4 است. در مجموع وضعیت میزان انگیزه ریسک پذیری مدیران شهرک های صنعتی در حد بسیار ضعیف می باشد .

سوال ششم : میزان معیار انگیزه منبع کنترل مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان آذربایجان شرقی چقدر است؟
براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره (5) ملاحظه می گردد میانگین نمرات معیار منبع کنترل مدیران واحد های تولیدی شهرک های صنعتی استان

آذربایجان شرقی برابر $19/60$ با انحراف استاندارد $6/58$ بدست آمده است، بطوریکه بالاترین حد آن برابر 32 و کمترین حد آن برابر 5 است. در مجموع وضعیت میزان معیار انگیزه منبع کنترل مدیران شهرک های صنعتی در حد ضعیف می باشد .

بررسی تاثیر هر یک از معیار های کارآفرینی بر سطح کارآفرینی

بر اساس اطلاعات جدول ذیل ملاحظه می گردد، طبق معیار $t = 67/51$ با سطح معنی داری $p = 0.000$ بدست آمده است که سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است. می توان گفت بین معیار توفیق طلبی و کارآفرینی تفاوت معنی داری وجود دارد . لذا این معیار بر کارآفرینی موثر است .

جدول شماره(6): آزمون t بررسی سطح کارآفرینی با معیار توفیق طلبی بین مدیران

| | اختلاف(تفاوت) | | | | t | جه آزادی | سطح معنی داری | |
|-------------------------|---------------|------------------|------------------------|--------------------------------------------------|-------|----------|---------------|-------|
| | میانگین | انحراف استاندارد | میانگین خطای استاندارد | 95% اطمینان برای میانگین کران بالا کران پایین | | | | |
| توفیق طلبی کارآفرینی | 66/886 | 16/577 | 0/991 | 68/836 | 64/93 | 67/516 | 334 | 0/000 |

بر اساس اطلاعات جدول (7) ملاحظه می گردد ، طبق معیار $t = 72/44$ با سطح معنی داری $p = 0.000$ بدست آمده است که چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است می توان گفت بین معیار قدرت طلبی و کارآفرینی تفاوت معنی داری وجود دارد . لذا این معیار بر کارآفرینی موثر است .

جدول شماره (7): آزمون t بررسی سطح کارآفرینی با معیار قدرت طلبی بین مدیران

| | اختلاف (تفاوت) | | | | | t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|---------------------|----------------|------------------|------------------------|--------------------------|------------|--------|------------|---------------|
| | میانگین | انحراف استاندارد | میانگین خطای استاندارد | 95% اطمینان برای میانگین | | | | |
| | | | | کران بالا | کران پایین | | | |
| قدرت طلبی کارآفرینی | 66/000 | 15/246 | 0/911 | 67/794 | 64/206 | 72/440 | 334 | 0/000 |

بر اساس اطلاعات جدول (8) ملاحظه می گردد، طبق معیار $t = 69/20$ با سطح معنی داری $p = .000$ بدست آمده است که چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است می توان گفت بین معیار رقابت طلبی و کارآفرینی تفاوت معنی داری وجود دارد. لذا این معیار بر کارآفرینی موثر است .

جدول شماره (8): آزمون t بررسی سطح کارآفرینی با معیار رقابت طلبی بین مدیران

| | اختلاف (تفاوت) | | | | | t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|----------------------|----------------|------------------|------------------------|--------------------------|------------|-------|------------|---------------|
| | میانگین | انحراف استاندارد | میانگین خطای استاندارد | 95% اطمینان برای میانگین | | | | |
| | | | | کران بالا | کران پایین | | | |
| رقابت طلبی کارآفرینی | 72/18 | 17/45 | 1/04 | 74/23 | 70/13 | 69/20 | 333 | 0/000 |

بر اساس اطلاعات جدول (9) ملاحظه می گردد ، طبق معیار $t = 73/49$ با سطح معنی داری $p = .000$ بدست آمده است که چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است می توان گفت بین معیار ریسک پذیری و کارآفرینی تفاوت معنی داری وجود دارد. لذا این معیار بر کارآفرینی موثر است.

جدول شماره (9) آزمون t بررسی سطح کارآفرینی با معیار ریسک پذیری بین مدیران

| | اختلاف (تفاوت) | | | | | t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|----------------------|----------------|------------------|------------------------|--------------------------|------------|-------|------------|---------------|
| | میانگین | انحراف استاندارد | میانگین خطای استاندارد | %95 اطمینان برای میانگین | | | | |
| | | | | کران بالا | کران پایین | | | |
| ریسک پذیری کارآفرینی | 67/65 | 15/40 | 0/92 | 69/46 | 65/84 | 73/49 | 334 | 0/000 |

بر اساس اطلاعات جدول (10) ملاحظه می گردد ، معیار $t = 68/86$ با سطح معنی داری $p = 0.000$ بدست آمده است که چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است می توان گفت بین معیار منبع کنترل و کارآفرینی تفاوت معنی داری وجود دارد لذا این معیار بر کارآفرینی موثر است .

جدول شماره (10) آزمون t بررسی سطح کارآفرینی با معیار منبع کنترل بین مدیران

| | اختلاف (تفاوت) | | | | | t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|----------------------|----------------|------------------|------------------------|--------------------------|------------|-------|------------|---------------|
| | میانگین | انحراف استاندارد | میانگین خطای استاندارد | %95 اطمینان برای میانگین | | | | |
| | | | | کران بالا | کران پایین | | | |
| منبع کنترل کارآفرینی | 64/30 | 15/62 | 0/934 | 66/13 | 62/46 | 68/86 | 334 | 0/000 |

بررسی هر یک از معیارهای کارآفرینی بر اساس میزان تحصیلات مدیران جهت بررسی تاثیر میزان تحصیلات بر انگیزه های توفیق طلبی، قدرت طلبی، موقعیت رقابتی، ریسک پذیری و سطح روحیه کارآفرینی مدیران شهرک های صنعتی، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده گردید .

مقایسه معیار توفیق طلبی بر اساس میزان تحصیلات مدیران :

براساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره (16) ملاحظه می شود، میانگین نمره های توفیق طلبی مدیران براساس تحصیلات، فوق دیپلم برابر $16/90$ با انحراف استاندارد $3/51$ ، لیسانس برابر $17/65$ با انحراف استاندارد $3/9$ و فوق لیسانس برابر با $17/33$ با انحراف استاندارد $3/51$ و دکترا برابر $16/54$ و انحراف استاندارد $3/47$ بدست آمده است که بیشترین میانگین برابر با $17/65$ متعلق به گروه لیسانس و کمترین میانگین نیز متعلق به گروه دکترا برابر با $16/54$ می باشد . براساس آزمون تحلیل واریانس F انجام گرفته مشخص شد که طبق معیار $f = 1/10$ و $P = 0/348$ نتیجه می شود تفاوت میانگین توفیق طلبی بر اساس تحصیلات معنی دار نیست زیرا سطح معنی داری بیشتر از $0/05$ بدست آمده است.

مقایسه معیار قدرت طلبی بر اساس میزان تحصیلات مدیران :

میانگین نمره های قدرت طلبی مدیران براساس تحصیلات، فوق دیپلم برابر $22/60$ با انحراف استاندارد $5/04$ ، لیسانس برابر 22 با انحراف استاندارد $5/24$ و فوق لیسانس برابر با $22/11$ با انحراف استاندارد $5/10$ و دکترا برابر $20/31$ و انحراف استاندارد $4/27$ بدست آمده است که بیشترین میانگین برابر با $22/60$ متعلق به گروه فوق دیپلم و کمترین میانگین نیز متعلق به گروه لیسانس برابر با 20 می باشد . براساس آزمون تحلیل واریانس F انجام گرفته مشخص شد که طبق معیار $f = 0/75$ و $P = 0/522$ نتیجه می شود تفاوت میانگین قدرت طلبی بر اساس تحصیلات معنی دار نیست زیرا سطح معنی داری بیشتر از $0/05$ بدست آمده است .

مقایسه معیار رقابت طلبی بر اساس میزان تحصیلات مدیران:

میانگین نمره های رقابت طلبی مدیران بر اساس تحصیلات، فوق دیپلم برابر 15/11 با انحراف استاندارد 8/5، لیسانس برابر 15/17 با انحراف استاندارد 7/67 و فوق لیسانس برابر با 14/34 با انحراف استاندارد 7/74 و دکترا برابر 12/38 و انحراف استاندارد 5/98 بدست آمده است که بیشترین میانگین برابر با 15/17 متعلق به گروه لیسانس و کمترین میانگین نیز متعلق به گروه دکترا برابر با 12/38 می باشد. براساس آزمون تحلیل واریانس F انجام گرفته مشخص شد که طبق معیار $f = 0/71$ و $P = 0/543$ نتیجه می شود تفاوت میانگین رقابت طلبی بر اساس تحصیلات معنی دار نیست زیرا سطح معنی داری بیشتر از 0/05 بدست آمده است.

مقایسه معیار ریسک پذیری بر اساس میزان تحصیلات مدیران:

میانگین نمره های ریسک پذیری مدیران براساس تحصیلات، فوق دیپلم برابر 15/51 با انحراف استاندارد 6/67، لیسانس برابر 15/02 با انحراف استاندارد 6/47 و فوق لیسانس برابر با 15/47 با انحراف استاندارد 6/38 و دکترا برابر 13/08 و انحراف استاندارد 5/79 بدست آمده است. براساس آزمون تحلیل واریانس F انجام گرفته مشخص شد که طبق معیار $f = 0/68$ و $P = 0/564$ نتیجه می شود تفاوت میانگین ریسک پذیری بر اساس تحصیلات معنی دار نیست زیرا سطح معنی داری بیشتر از 0/05 بدست آمده است.

مقایسه معیار منبع کنترل بر اساس میزان تحصیلات مدیران:

میانگین نمره های منبع کنترل مدیران براساس تحصیلات، فوق دیپلم برابر 22/40 با انحراف استاندارد 3/83، لیسانس برابر 18/51 با انحراف استاندارد 7/01 و فوق لیسانس برابر با 19/96 با انحراف استاندارد 6/31 و دکترا برابر 20/62 و انحراف استاندارد 7/98 بدست آمده است. براساس آزمون تحلیل واریانس F انجام گرفته مشخص شد که طبق معیار $f = 6/3$ و $P = 0/000$ نتیجه می شود تفاوت میانگین منبع کنترل بر اساس تحصیلات معنی دار است و میزان تحصیلات بر این متغیر تاثیر دارد زیرا سطح معنی داری کمتر از 0/05 بدست آمده است.

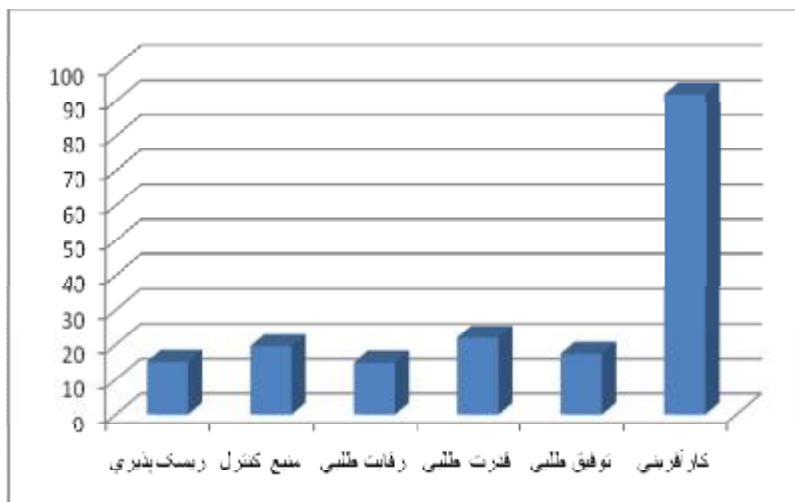
نتایج پژوهش

آموزش کارآفرینی مقوله مهمی است که کشورهای پیشرفته در فرایند توسعه اقتصادی - اجتماعی نسبت به آن توجه جدی مبذول داشته اند و پرورش کارآفرینان در اولویت برنامه های توسعه خود قرار داده اند. مطالعات نشان می دهد که برنامه های پرورش کارآفرینان در کشورهای مختلف با سیاستگذاری و پشتیبانی های اجرایی دولتها به خصوص توسط آموزش عالی و دانشگاه ها بوده است . باتوجه به تجربیات سایر کشورها می توان نتیجه گرفت که بایستی پرورش کارآفرینان در کشور را به عنوان گام اولیه توسعه تلقی کرد که این مهم بدون ایفای نقش فعالانه دانشگاه ها محقق نخواهد شد. هرچند که در برنامه سوم توسعه اقتصادی - اجتماعی جمهوری اسلامی ایران ، مبحث کارآفرینی و ترویج فرهنگ کارآفرینی موردتوجه قرار گرفته است، ولی به هرحال پرداختن به مقوله آموزش کارآفرینی نیازمند مکانیسم های اجرایی و عزم ملی در سایه همکاری دولت و دانشگاه ها است.

بر اساس نتایج بدست آمده از آزمونهای آماری این تحقیق که نتایج آن در جدول شماره (17) و نمودار (1) به تفکیک آمده است مشاهده می گردد که میزان کارآفرینی و میانگین نمرات معیارهای دخیل در کارآفرینی مدیران در حد ضعیف می باشد که با توجه به جامعه آماری تحقیق که از میان مدیران با تحصیلات عالی می باشد نشاندهنده پایین بودن میزان کارآفرینی در میان جامعه آماری مورد بحث می باشد. که این امر بیانگر ضعف آموزش کارآفرینی در آموزش عالی و دانشگاه های کشور می باشد. نتایج بدست آمده لزوم توجه به امر بسیار مهم آموزش کارآفرینی در دانشگاه ها و تمرکز بر پرورش دانشجویان کارآفرینی که در آینده ای نه چندان از مدیران صنایع کشور خواهند بود را آشکار می سازد.

جدول شماره (17): میانگین نمرات کارآفرینی مدیران شهرک های صنعتی استان آ.ش

| مقوله | بسیار ضعیف | ضعیف | قوی | بسیار قوی | میانگین نمرات کارآفرینی مدیران شهرک های صنعتی استان آ.ش |
|------------|------------|------------|-----------|-------------|---------------------------------------------------------|
| ریسک پذیری | [8 - 17] | [17-22] | [22-26] | [26 -32] | 15 /16 |
| منع کنترل | [8 - 17] | [17-22] | [22-26] | [26 -32] | 19 /60 |
| رقابت طلبی | [8 - 17] | [17-22] | [22-26] | [26 -32] | 14 /93 |
| قدرت طلبی | [8 - 17] | [17-22] | [22-26] | [26 -32] | 22/07 |
| توفیق طلبی | [8 - 17] | [17-22] | [22-26] | [26 -32] | 17 /40 |
| کارآفرینی | [40 - 85] | [85 - 110] | [110-130] | [130 - 160] | 92/03 |



نمودار (1): نمودار پراکندگی کارآفرینی و معیارهای مؤثر بر آن

با توجه به نتایج تحقیق، پیشنهادات زیر ارائه می گردد

۱- اصلاحات ساختاری و نهادسازی

منظور از اصلاحات ساختاری عمدتاً ناظر بر اصلاح در قوانین، مقررات و چارچوبهای حقوقی حاکم بر ابعاد مختلف، تاسیس و راهبری کسب و کارهاست. مهمترین این قوانین عبارتند از: مقررات ثبت و تاسیس شرکتها و تعیین ماهیت حقوقی آنها و روابط موسسان، قانون مالیاتها و قوانین کار و قوانین رقابت.

۲- پرورشگاههای کسب و کار کوچک

پرورشگاه کسب و کارها معمولاً فضایی با بخشهای کوچکتر است که این بخشهای کوچکتر فضای لازم برای پرورش کسب و کار جدید را فراهم می کنند. هدف از تاسیس پرورشگاههای کسب و کار، افزایش نرخ تاسیس کسب و کارهای جدید و کاهش نرخ مرگ و میر کسب و کارها و تسهیل فرآیند رشد این کسب و کارهاست.

۳- مشاوره های مالی - فنی و مدیریتی

دولتها روز به روز علاقه مندتر می شوند تا از راه حل‌های مختلف به بخش کسب و کارهای کوچک کمک کنند و از آنجا که کسب و کارهای جدید نیازمند مشاوره های مالی - فنی و مدیریتی هستند، دولتها می توانند با ایجاد مراکز مشاوره ای، خدمات مشاوره ای لازم را ارائه کنند.

۴- ایجاد مراکز کارآفرینی و دانشکده های تخصصی کارآفرینی در دانشگاه های کشور

جهت تربیت دانشجویان کارآفرین

یکی از چالشهای پیش روی جوامع مختلف، دانش آموختگان فاقد تواناییهای فردی و مهارتهای لازم برای راه اندازی کسب و کار مناسب است. این امر، آماده سازی فارغ التحصیلان دانشگاهی را به وسیله توسعه فرهنگ کارآفرینی در آنان مسلم می سازد. آماده سازی در مورد کارآفرینی نبایستی بعد از فارغ التحصیلی باشد. بلکه این امر بایستی در حین تحصیل انجام شود و لازم است روح کارآفرینی در دانشگاهها پرورش داده شود.

-
- ۵- ایجاد موسسات آموزشی دولتی - خصوصی
 - ۶- بازنگری در رشته های دانشگاهی و سرفصلهای دروس آموزشی در تمامی مقاطع
بوپژه در دانشگاهها و تاسیس رشتههای کارآفرینی
 - ۷- برگزاری کارگاه های آموزشی عملی در دانشگاه ها جهت آشنا کردن و آماده کردن
عملی دانشجویان با مفهوم و روش های کارآفرینی جهت ورود به فضای کسب و
کار
 - ۸- آشنایی دانشجویان با منابعی که در جهت شناسایی فرصتهای جدید و ایجاد توان
پردازش ایده های نو به آنها کمک خواهد کرد
 - ۹- افزایش پویایی و بالا بردن قدرت تجزیه و تحلیل دانشجویان در شناسایی بازار،
تکنولوژی، فرصتهای مالی و اقتصادی

منابع:

- آذرهوش، احمد و دیگران (1385)، میزگرد تخصصی: توسعه کارآفرینی، تنگناها و راهکارها»، تدبیر شماره 90
- اسدنژاد، بهروز (1381)، بررسی میزان کارآفرینی سازمانی در شرکت بیمه ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت صنعتی، دانشگاه علامه طباطبائی
- اسکندانی، حمید(1379)، ویژگیهای کارآفرین و کارآفرینان ایرانی، مجله صنعت و مطبوعات، شماره 76
- ال دفت، ریچارد (1380)، تئوری و طراحی سازمان، ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر سیدمحمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی
- صمدآقایی، جلیل (1388)، سازمانهای کارآفرین، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی
- لامعی، بهزاد (1378)، آموزش کارآفرینی در ایران و بررسی موانع قانونی رشد کارآفرینان در صنایع کوچک ایران، موسسه کار و تامین اجتماعی
- آقاجانی، حسنعلی(1384)، کارآفرینی: مفاهیم، نظریات و ضرورت وجودی. فصلنامه رویش، شماره 10
- احمد پور داریانی، محمود (1383)، کارآفرینی، تعاریف، نظریه ها، الگوها، چاپ پنجم، تهران - رهایی، زهرا(1384)، بررسی نقش آموزش عالی درحل مشکل اشتغال فارغ التحصیلان دانشگاهها، ماهنامه تدبیر، شماره 159
- رضائی، رضا(1381)، مشکلات کنونی دانشگاه ها و نظام توسعه علمی کشور ، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، سال هشتم، شماره 25
- بیدختی، اکبر(1386)، توسعه کارآفرینی دانشگاهی، همایش ملی آموزش عالی و کارآفرینی، دانشگاه سمنان
- برکر جوئل، آرتور(1380)، هنرکشف آینده، ترجمه نغمه خادم باشی، انستیتو ایزایران
- هگی، جان ادموند(1382)، هفت راز ارتباطات مؤثر در کسب و کار. ترجمه حسن نصیری قیداری و حمیدرضا مرادخانی. مؤسسه خدمات فرهنگی رسا
- هیستریج، رابرتدی. پیترز، مایکلپی(1383)، کارآفرینی، ترجمه سید علیرضا فیض بخش و حمیدرضا تقی یاری. انتشارات علمی دانشگاه صنعتی شریف.
- بدالهی فارسی، جهانگیر(1383)، نقش انتخاب تکنولوژی در موفقیت کارآفرینان. راه کارآفرینان (ویژه نامه اولین جشنواره کارآفرینی شیخ بهایی)

-
- Certo, smuel C. Kenne (1997), Newgren. Interpersonal skill development: The experiential training unit of the training
 - Isrich, Robert B, peters- Michael P. (2002), Entrepreneurship. Tata MC raw graw- hill publishing company limited
 - Kash, Don, Raycroft, Robert(2005), technology & education performance: Lesson from Japan, Washington D.C, Harvard university, USA
 - Inzeh, Anna-Maria(2004), the evolution of university-industry-government t relationships during transition, research policy, Vol33, issues 6-7, pp 975-995
 - Gerena, C.(2005), "Nature vs. Nurture" Region Focus, VOL. 9, PP. 17-20
 - Lewelly D. J. and K. M. Wilson (2003), "The Controversial Role of Personality Traits in Entrepreneurial Psychology" Education Training, VOL. 45, PP.341-345
 - Rabertson, M. and A.Collins (2003), "Developing Entrepreneurship in West Yorkshire: West Yorkshire Universities Partnership and Business" Education & training, VOL. 45, PP. 303

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 144 - 121

تاریخ دریافت مقاله: 90/8/6

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/15

تعیین جایگاه ایران در زمینه اقتصاد دانش بنیان در میان کشورهای منتخب

دکتر منیره دیزجی¹
دکتر سهند دانشور²
علیرضا بابایی اناری³

چکیده

در این مقاله به بررسی و ارزیابی جایگاه ایران و چهل کشور انتخابی در زمینه اقتصاد دانش بنیان پرداخته می شود. روش کار محاسبه کارایی آنها با استفاده از تجزیه و تحلیل پوششی داده ها می باشد. تجزیه و تحلیل پوششی داده ها یکی از روشهای محاسبه کارایی واحد های تصمیم گیری با استفاده از برنامه ریزی خطی ریاضی و ورودی ها و خروجی های چند گانه است. بر این اساس کارایی کشورهای منتخب بر طبق مدل CCR ورودی محور و با استفاده از 13 مؤلفه اقتصاد دانش بنیان با تعداد نیروی کار، تولید ناخالص داخلی، تشکیل ناخالص سرمایه، کل مخارج صرف شده در فناوری اطلاعات و ارتباطات و ارزش افزوده خدمات در تولید ناخالص داخلی به عنوان ورودی ها و صادرات کالاهای با تکنولوژی بالا، تعداد محققین در تحقیق و توسعه، تعداد کاربران اینترنت، خطوط تلفن ثابت و همراه، بهره وری نیروی کار و ارتباطات بین المللی به عنوان خروجی ها مورد ارزیابی قرار می گیرد. بر پایه نتایج این مقاله ایران در جایگاه 29 در میان کشورهای انتخابی می باشد و به نظر می رسد با پیروی از سیاستهای ایالات متحده آمریکا و چین بتوان جایگاه ایران را در این زمینه تقویت نمود.

واژه های کلیدی: اقتصاد دانش بنیان، تحلیل پوششی داده ها، ایران.

¹ . عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، تبریز، ایران mdizaji@yahoo.com

² . عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، تبریز، ایران Sahanddanehsavar1@yahoo.com

³ . دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد، دانشگاه آزاد واحد تبریز Alireza.babai0@gmail.com

مقدمه

امروزه دانش و نوآوری بعنوان عوامل مهم ایجاد ثروت پذیرفته شده و در سطح خرد و کلان فرصتها و چالشهای جدیدی را فراهم کرده اند. در سطح کلان کشورهای در حال توسعه و سازمانهای اقتصادی بین المللی اقدام به ایجاد راهبردها و چارچوبهایی برای رسیدن به اقتصاد دانش محور که در آن ثروت و درآمد بر اساس توانایی های دانش و نوآوری است، تلاش می کنند. در دو دهه آخر قرن بیستم نظریه پردازان اقتصادی نظیر رومر¹ (1986-1992)، مک لاپ² (1980-1984) و دراکر³ (1988)، عصر جدید اقتصادی را پیش بینی کردند که در آن، دانش منبع اصلی ثروت به شمار می آید. در عصر جدید که به عصر دانش مشهور شده است، دانش به عنوان منبع اصلی ثروت شناخته شده است. دانش در این عصر عامل اصلی برای تولید اقتصادی به شمار می آید. علاوه بر این، در این دوره ساختار سازمان اقتصادی تغییر می کند و بر اساس شبکه بندی شکل گرفته است، به تعبیر دیگر سیستم اقتصادی در عصر جدید از اقتصاد منابع محور فاصله گرفته و به اقتصاد دانش محور نزدیک شده است، یعنی ماهیت تولید، تجارت، اشتغال و کار بسیار متفاوت با آنچه که در گذشته وجود داشت، شده است (عظیمی و برخورداری، 32، 1387). در گذشته، منابع طبیعی همانند ذغال سنگ، سنگ آهن و نیروی انسانی، منابع اصلی اقتصاد به حساب می آمد. لیکن در اقتصاد دانش، تولید و بهره برداری از دانش سهم عمده ای در ایجاد ثروت دارد و سرعت تغییرات بسیار زیاد است. به واقع اقتصاد جدید بیانگر وجوه یا بخشهای یک اقتصاد است که در حال تولید یا به کارگیری ابداعات یا فن آوری جدید به منظور رسیدن به رشد بلند مدت و افزایش اشتغال است. امروزه، تقاضا برای مهارت هایی که بتواند با سیستم های پیچیده کار کند افزایش یافته است. به همین دلیل است که در کنار سرمایه های مادی، سرمایه های انسانی اهمیت ویژه ای پیدا کرده و به همین دلیل گفته می شود که نیروی کار بسیار ماهر بخش اعظم عوامل تولید و اقتصاد جدید را تشکیل می دهد. از آنجا که در فناوری های جدید و اقتصاد دانش محور، قدرت تولید (بهره وری) و بازده تولید زیاد می شود، لذا دولت های جهان اعم از صنعتی و در حال توسعه مصمم شده اند تا آموزش و کسب مهارت ها را به سمت اقتصاد دانش محور متحول سازند. چرا که اقتصاد

¹ - Romer

² - Mechlap

³ - Deraker

دانش محور نه تنها بیکاری را کاهش می دهد، بلکه به کمک ارتقاء بهره وری از تورم می کاهد و بر درآمدها می افزاید. در نتیجه، مهارتها و ابزار آلات مورد استفاده و کار با مهارت بالاتر مورد توجه روزافزون قرار گرفته است (صادقی و آذربایجانی، 1385، 176).

واژه اقتصاد دانش بنیان اولین بار توسط سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD)¹ ابداع شد و به عنوان "اقتصادهایی که بر اساس تولید، توزیع و استفاده از دانش و اطلاعات قرار دارند" تعریف شد (OECD, 1996, 21-24). این مفهوم گویای سهم و نقش دانش و فناوری در جریان اقتصاد است و می توان گفت که اقتصاد دانش بنیان حداقل به دو ویژگی اقتصاد نوین به شرح زیر اشاره می کند (معمارنژاد، 1384، 84):

- 1- در اقتصاد دانش بنیان، دانش از نظر کمی و کیفی با اهمیت تر از گذشته است.
- 2- کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT²) عامل محرکه اقتصاد جدید است.

طبق تعریف OECD در اقتصاد دانش بنیان، سرمایه گذاری در دانش و صنایع دانش پایه مورد توجه خاص قرار گرفته است. سپس سازمان همکاری اقتصادی آسیا (APEC)³ این ایده را گسترش داد و بیان نمود که در اقتصاد دانش "تولید، توزیع و استفاده از دانش مهمترین عامل پیش برنده رشد، خلق ثروت و اشتغال در تمامی صنایع می باشد" (APEC, 2000, 7). در حالی که اقتصاد دانش بنیان مفاهیمی همچون نوآوری، تحصیلات دانشگاهی و تحقیق و توسعه را در بر می گیرد، اما خود بسیار گسترده تر از اینهاست و اهمیت دانش را در تمامی زمینه های اقتصاد نشان می دهد. اقتصاد دانش بنیان (محور) به عنوان "اقتصاد نوین" یا "اقتصاد مدرن" نیز شناخته شده است، تا از آنچه که "اقتصاد قدیم" نامیده می شود، جدا گردد. بر پایه تعریف APEC دیگر اقتصاد دانش محور برای رشد و تولید ثروت تنها به تعدادی از صنایع با فناوری بالا متکی نمی باشد، بلکه تمامی صنایع بر حسب نیاز خویش از دانش استفاده می کنند. از نظر APEC دانشی که در بنیان اقتصاد دانش محور قرار گرفته است، بسیار فراتر از دانش فنی است و شامل دانش فرهنگی، اجتماعی و مدیریتی نیز می شود. در راستای تعریف APEC بیان می شود که "اقتصاد دانش محور، اقتصادی است که در

¹-Organization for Economic Corporation and Development

²-Information Communication Technology

³-Asia Pacific Economic Cooperation

آن تولید و به کارگیری دانش در خلق ثروت مهم ترین و غالب ترین نقش را برعهده دارد. این اقتصاد تنها به جلو راندن مرزهای دانش نمی پردازد بلکه استفاده اثر بخش تر از تمامی انواع دانش در تمامی فعالیت های اقتصادی را نیز در نظر دارد¹. فاری (2004) اقتصادهای مبتنی بر دانش را اقتصادهایی می داند که در آنها نسبت شغل های دانش بر بالا بوده، اطلاعات به عنوان عامل تعیین کننده محسوب شده و سهم سرمایه های نا مشهود فراتر از سرمایه های مشهود می باشد. از نظر داهلمن و اندرسون² (2000) اقتصاد دانش، اقتصادی است که در آن دانش خلق و اشاعه می یابد و به طور مؤثری توسط فعالان اقتصادی برای توسعه اقتصادی و اجتماعی مطلوب تر به کار گرفته می شود. واژه اقتصاد دانش در اینجا به معنی آن بخش از اقتصاد است که از طریق فعالیت فکری خلق ثروت می کند و اقتصاد دانش محور اقتصادی است که در آن دانش مهم ترین عامل بهره وری می باشد. اقتصاد دانش محور مفهومی وسیع تر از جامعه اطلاعاتی می باشد. جامعه اطلاعاتی جامعه ای که در آن کارگران، دانش کار گذاری شده را تولید، توزیع و استفاده می کنند. علاوه بر این، می توان گفت جامعه دانش واژه ای وسیع تر نسبت به اقتصاد دانش محور است که در مقایسه با موضوعات محدود اقتصادی، تجاری و صنعتی فعالیت فکری بیشتری را در بر می گیرد. جامعه دانشی تمامی جنبه های اقتصاد حال حاضر، که در آن دانش در قلب ایجاد ارزش افزوده است، را در بر می گیرد از تولیدات کارخانه ای با تکنولوژی بالا و ICT گرفته تا صنایع خلاق مانند رسانه و معماری (Rooney, 2005, 410).

آدام اسمیت³ در سال 1776 کتاب خود را با عنوان تحقیق در باب ماهیت و علل ثروت ملل نوشت. او به نقش دانش در رشد اقتصادی واقف بوده و از طبقه ای از متخصصان نام می برد که هم آینده نگری دارند وهم با تولید دانش که به لحاظ اقتصادی مفید است به رشد اقتصادی کمک می کنند. انقلاب صنعتی در حدود 200 سال پیش در انگلستان، که علت تحولات و رشد و توسعه اقتصاد جهانی بوده، چیزی جز ظهور دانش در فناوری نبوده است. صد سال پس از اسمیت، اقتصاددان آلمانی فردریک⁴ بر اهمیت زیر ساختها و نهادهایی تأکید می کند که موجب توسعه نیروهای تولیدی

¹-Foray

²-Dahlman & Anderson

³-Adam smith

⁴-Fredrick

هستند و فردریک منشأ این زیرساخت ها و نهادها را تولید دانش و توزیع مناسب در اقتصاد می داند. هگل¹ هم عامل توسعه و تحول نظام های اجتماعی و اقتصادی را تضاد بین نهادهای موجود با ادراکات رشد یافته می داند که خود از رشد دانش متأثر است. مارکس² حدود صد سال پس از اسمیت، موتور محرکه تغییر نظام اقتصادی را تضاد بین نیروهای تولیدی با روابط اجتماعی تولید می داند و تحول نیروهای تولیدی را برون زا فرض می کند، زیرا رشد نیروهای تولیدی را حاصل رشد دانش و توسعه علوم می داند که برون زا است، از این رو همان عامل اصلی در تحولات نظام اقتصادی و تحول به سوی نظام برتر یعنی سوسیالیسم علمی را جز رشد دانش و توسعه علوم و کاربرد آن در صنعت، یعنی پیشرفت تکنولوژی نمی داند (عظیمی، 1387، 89).

اقتصاددانان نئوکلاسیک در اوایل قرن بیستم نیز به تأثیر دانش در رشد اقتصادی توجه کرده اند و رشد فناوری را تابعی از کاربرد دانش و علوم در ابزار تولید می دانستند، از همین رو با رشد دانش و ظهور آن در فناوری ها و با بکارگیری آن فناوری ها، رشد اقتصادی حاصل می شد. البته در همه تئوری های قبلی دانش عاملی برون زا در رشد اقتصادی به شمار می آمد، در مراحل بعدی شومپیتر³، اقتصاددان اتریشی به جایگاه ویژه نوآوری و ابداعات در رشد اقتصادی توجه ویژه کرد. وی همانند گالبریس، گودین و هرشمن⁴ در این زمینه مطالعه نموده و تأکید زیادی بر سهم دانش در نوآوری ها، ابداعات فنی و رشد اقتصادی داشت. امروزه اقتصاد دانانی همچون رومر و گراسمن⁵ صاحب تئوری های جدید رشد اقتصادی هستند که می خواهند عوامل اصلی در رشد اقتصادی بلند مدت را بررسی کنند و البته دانش را یکی از مهم ترین این عوامل می دانند. در واقع در تمام این نظریه ها، دانش که مایه فناوری است همواره موتور رشد اقتصادی محسوب شده است (معمارنژاد، 1384، 84).

روند پیشرفت جوامع صنعتی نیز در طول تاریخ نشان می دهد، اطلاعات، فناوری و دانش عواملی هستند که جوامع در حال توسعه را به دوره توسعه یافتگی و پسا صنعتی رهنمون می سازند. جامعه ابتدایی جامعه ای است که کل نهاده آن نیروی کار است و به کارگیری زمین که عامل اصلی تولید است موجب گذار به جامعه ماقبل توسعه یافتگی با

¹-Hegel

²-Karl marcs

³-Schumpeter

⁴-Galbris & Godin & Hoshman

⁵-Romer & Grasman

داده های نیروی کار و زمین می گردد. در مرحله بعدی سرمایه به داده های اولیه اضافه می گردد و جوامع در حال توسعه پدید می آیند. توسعه و گسترش کارآفرینان و اطلاعات در این مرحله ، جوامع در حال توسعه را تبدیل به جوامع صنعتی می کنند و اضافه شدن فن آوری و مخارج تحقیق و توسعه به داده های اولیه تولید در جوامع صنعتی ، آنها را تبدیل به جوامع توسعه یافته اقتصادی می نماید. حال آخرین مرحله جهش به سوی جوامع پیشرفته صنعتی (پسا صنعتی) ورود دانش به عرصه تولید ، توزیع و مصرف می باشد. در این مرحله دانش عامل اصلی رشد است و عمده ارزش افزوده تولید جامعه ناشی از دانش می باشد و به نوعی دانش عامل اصلی تولید ، رفاه و موتور رشد اقتصادی است (Burke, 2000 , 38 - 40).

اقتصاد دانش بنیان بر خاسته از دو نیروی اصلی است :

1- افزایش دانش بری فعالیتهای اقتصادی 2- افزایش جهانی شدن امور اقتصادی. افزایش دانش بری برخاسته از ترکیب عوامل مختلف نظیر انقلاب فناوری اطلاعات و نیز افزایش سرعت تحولات تکنولوژیکی است. جهانی شدن هم ناشی از برداشته شدن قید و بند های دولتی و بین المللی و نیز انقلاب ارتباطی وابسته به فناوری اطلاعات است. در هر حال باید به این نکته توجه داشت که اصطلاح اقتصاد دانش به کل ساختار نوظهور اقتصادی اشاره دارد و به طور مشخص هیچ یک از تحولات ذکر شده یا ترکیب آنها را در بر نمی گیرد (نیل فروشان ، 1384).

با کاربرد مستمر و تولید دانش به عنوان هسته اصلی فرایند توسعه اقتصادی ، ضرورتاً اقتصاد به اقتصاد دانش بنیان تبدیل می شود. اقتصاد دانش بنیان اقتصادی است که در آن دانش، کلید اصلی رشد اقتصادی است که در آن دانش کسب، تولید و انتشار پیدا می کند و به صورت کارا و مؤثری در افزایش توسعه اقتصادی استفاده می شود. گذار موفق اقتصادها به اقتصاد دانش بنیان عموماً نیاز به عواملی از قبیل سرمایه گذاری بلند مدت در آموزش ، توسعه ظرفیتهای اختراع و نوآوری، به روز کردن زیرساخت های اطلاعاتی و یک محیط اقتصادی دارد که بازارهای معاملاتی را به وجود می آورد. عوامل مذکور توسط بانک جهانی به عنوان پایه های چارچوب اقتصاد دانش نامیده شد. به گونه ای که نظام نهادی و اقتصادی باید انگیزه لازم برای کاربرد کارایی موجودی دانش به منظور خلق دانش جدید، حذف فعالیت های ناکارآمد و شروع فعالیت های جدید با کارآمدی بیشتر (رونق کارآفرینی) را ایجاد کند. سیاست های دولت به ویژه سیاست های

مربوط به فناوری ، صنعت و آموزش ، مستلزم توجه بیشتر بوده و زیرساخت ها و ایجاد انگیزه برای سرمایه گذاری و تعلیم و تربیت دارای اهمیت می باشد. همچنین از الزامات اقتصاد دانش ، جمعیت تحصیل کرده و ماهر است که به خوبی بتواند ، دانش را خلق و آن را بکار گیرد. آموزش و سرمایه گذاری در سرمایه انسانی ، سرمایه گذاری بلند مدتی است که بدون آن اقتصاد دانش بنیان ناپایدار خواهد بود. لذا در یک اقتصاد دانش محور توسعه یافته ، خدمات آموزشی باکیفیتی که در اختیار افراد قرار می گیرد ، اولویت اصلی اقتصاد و جامعه است. از طرف دیگر یک نظام نو آور کارا متشکل از بنگاه ها ، مراکز پژوهشی و دانشگاهی ، مشاوران و سایر سازمان ها به منظور دست یابی به دانش جهانی و تطبیق آن با نیازهای محلی و خلق فناوری های نوین لازم است. نوآوری اغلب نتیجه پیوند دانش در فعالیت ها و صنایع مختلف است. بنابراین ترتیباتی که باعث ارتقاء همکاری بین سازمانی و درون سازمانی می شود، می تواند متضمن منافع قابل ملاحظه ای باشد. این امر گویای آن است که اقتصاد دانش بنیان باید در جهت ایجاد تعامل بین سازمان ها ، محققان و تکنسین ها (ارتباط بین تحقیق و توسعه و تولید یا تجاری سازی فناوری های جدید) تلاش کند تا منجر به یافته های جدیدی شود. در نهایت الزام دیگر اقتصاد دانش بنیان زیر ساخت های تسهیل کننده ارتباطات ، انتشار و پردازش اطلاعات است. فناوری ارتباطات و اطلاعات (ICT) ، فناوری با سیستم های پیشرفته ای است که سبب کاهش هزینه اطلاعات و سهولت دسترسی به مجموعه جامع تری از دانش و اطلاعات می شود. ICT پشتوانه اقتصاد دانش بنیان می باشد و در سالهای اخیر به عنوان وسیله مؤثر و کارا برای افزایش رشد اقتصادی و توسعه پایدار به رسمیت شناخته شده است. با توجه به هزینه نسبی پایین استفاده از ICT و نیز توانایی آنها در از بین بردن فاصله در انتقال اطلاعات و دانش در سرتاسر جهان انقلابی ایجاد کرده اند. اقتصاد نوین به ICT ، به عنوان یک ابزار پیش برنده تغییرات نگاه نمی کند بلکه آن را وسیله ای برای آزادسازی پتانسیل خلاق و دانش نهفته در انسان می داند. ICT ، به تنهایی موجب تحول در جوامع نمی گردد ، بلکه تسهیل کننده خلق دانش در جوامع نوآور می باشد (حسینی ، 1384 ، 63-62).

علی رغم کنکاش محققان در زمینه بررسی کارایی اقتصاد دانش ، با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها ، تاکنون فقط دو مطالعه یکی در کشور ایران و دیگری در

کره انجام گرفته است ، که در زیر به شرح مختصر آنها پرداخته می شود. البته دیگر تحقیقات در این زمینه صرفا به صورت توصیفی انجام گرفته اند.

تان و هوی¹ (2007) در مقاله ای تحت عنوان " توسعه کشورهای آسیای جنوب شرقی به سمت اقتصاد دانش بنیان به روش تحلیل پوششی داده ها " به بررسی شکاف دانش و کارائی نسبی کشورهای انتخابی در انتقال به سمت اقتصاد دانش بنیان می پردازد. در این مقاله عملکرد کشورهای انتخابی به دو روش نمودار راداری و تحلیل پوششی داده ها مورد ارزیابی قرار می گیرد. نمودار رادار نشان می دهد که کشورهای توسعه یافته، موجودی دانش زیادی را اندوخته اند و همچنین بسترهای لازم برای توسعه اقتصاد دانش بنیان را دارند. کشورهای در حال توسعه مثل چین، مالزی، فیلیپین و تایلند عقب مانده و به کندی حرکت می کنند که علت این عقب ماندگی به احتمال زیاد ناشی از جمعیت کشورها یا محدودیت در منابع می باشد. تحلیل پوششی داده ها نیز نشان می دهد که کشورهای کوچک کارائی نسبی بالاتری در بهره برداری از منابع اشان دارند. فنلاند ، مالزی ، سنگاپور و کره جنوبی در مقایسه با آمریکا و ژاپن کارائی بیشتری در پیشبرد اهداف اقتصاد دانش محور دارند. همچنین در این میان اندازه کشورها و میزان توسعه یافتگی کشورها ، بیشترین وزن را در زمینه دستیابی به اهداف ملکور به خود اختصاص داده اند.

عید محمد زاده و همکاران (1386) ، در مقاله ای با عنوان " ارزیابی اقتصاد دانش با استفاده از مدل برنامه ریزی ریاضی " به اندازه گیری کارایی و رتبه بندی کشورهای انتخابی پرداختند. آنها با استفاده از ورودی های سرمایه انسانی ، مخارج صرف شده در زمینه ICT و R & D و خروجی شاخص اقتصاد دانش که بر پایه متوسط شاخص های نوآوری ، آموزش و فناوری ارتباطات و اطلاعات ، (به دو روش بازدهی ثابت نسبت به مقیاس و متغیر نسبت به مقیاس) کارایی و رتبه بندی شانزده کشور انتخابی را بررسی کرده اند. نتایج نشان می دهد که با فرض بازده ثابت نسبت به مقیاس، کشورهای ترکیه، بحرین، اردن، سوریه و کویت در میان کشورهای انتخابی از بیشترین کارایی برخوردار بوده و متوسط کارائی اشان 72/9 درصد است. با فرض بازده متغیر نسبت به مقیاس، کشورهای آذربایجان و ازبکستان نیز به جمع کشورهای کارا می پیوندند و

¹-TAN , Hooy

متوسط کارائی اشان 75 درصد خواهد بود. ایران جزو کشور های ناکارا بوده و به منظور افزایش کارایی باید کشور ترکیه را الگوی خود قرار بدهد.

عمادزاده و همکاران (1385) در مقاله ای تحت عنوان "بررسی میزان تحقق اقتصاد دانش محور در ایران: مقایسه تطبیقی با کشورهای همسایه" نشان دادند که گرچه ایران در سالهای اخیر دستاوردهای ارزشمندی در زمینه بستر سازی فناوری اطلاعات و ارتباطات و آموزش داشته است، ولی هنوز زیرساختهای لازم جهت دستیابی به اقتصاد دانش محور را کسب نکرده است. همچنین در برخی از اجزاء اقتصاد دانش محورا سه کشور همسایه مورد بررسی (ترکیه، پاکستان و کویت) عقب تر است. بررسی و مقایسه دستاوردهای زیرساختهای اقتصاد دانش محور از جمله مقالات، اختراعات و تولید صنایع دانش بر نشان می دهد، ایران از همین بسترهای اندک موجود نیز نتوانسته استفاده لازم را ببرد و دستاوردهای اندک در مقایسه با کشورهای همسایه، سهم ایران شده است.

حسینی و همکاران (1384)، در مقاله ای تحت عنوان "اقتصاد دانش و شکاف توسعه در ایران" به بررسی شکاف عوامل تولید و همچنین شکاف دانش موجود در بین 16 کشور انتخابی پرداخته اند. در این مطالعه از روش مقایسه اقتصاد دانش بانک جهانی (KAM) استفاده شده است. نتایج این مطالعه نشان می دهد که اقتصاد ایران به لحاظ عوامل طبیعی، انسانی و مالی با کمبود مواجه نیست. بنابراین در قالب مقایسه بیان شده، اقتصاد دانش محور ایران با شکاف مواجه بوده و به رغم وضعیت مناسب داده ها و ظرفیت های اقتصاد دانش، ستانده های آن در ایران پایین می باشد.

هدف این مقاله تعیین جایگاه ایران در میان چهل کشور منتخب جهان در زمینه اقتصاد دانش بنیان می باشد که در این راستا سازماندهی مقاله بدین صورت بوده که پس از مقدمه و ضمن بیان تعاریفی از اقتصاد دانش بنیان و سیر تاریخی ظهور، ویژگی ها و چارچوب های آن، در بخش ابزار و روشها، کارایی اقتصاد دانش بنیان در ایران و کشورهای منتخب با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها محاسبه گردیده و بر اساس یافته های مدل، کشورهای مورد مطالعه در این زمینه رتبه بندی شده و در نهایت نتایج جمع بندی شده ارائه می گردند.

ابزار و روشها

امروزه دانش به عنوان مهم ترین عامل تولید و رشد اقتصادی در اقتصاد نوین شناخته شده است و اهمیت آن برای دولت مردان، سیاست گذاران و محققان علمی و صنعتی در همه جای دنیا به اثبات رسیده است. تردیدی نیست که دسترسی به ابزار و روشهای اندازه گیری و ارزیابی دانش نیز به همان اندازه اهمیت یافته است، زیرا برنامه ریزی جهت رشد و توسعه در اقتصاد نوین بدون شناخت جایگاه کشور از نظر اقتصاد دانش بنیان و نقاط قوت و ضعف در این زمینه امکان پذیر نیست. در اقتصاد سنتی، شاخص های مهمی از جمله تولید ناخالص داخلی، تولید کل، سرمایه گذاری، مصرف کل، اشتغال و سایر متغیرهای عمده کلان جهت بررسی عملکرد اقتصاد داخلی و جهانی به کار گرفته می شود، اما شاخص های مذکور به دلایل متعددی در سنجش اقتصاد مبتنی بر دانش ناتوانند. برخی از دلایل این مساله عبارتند از (قربانی جاهد، 1388):

- 1- در شاخص های سنجش سنتی، فرمول یا شاخص هایی که بیانگر اثر دانش به عنوان نهاده تولید در محصول باشند، وجود ندارد.
- 2- تعیین نهاده های خلق دانش در اقتصاد سنتی به دلیل عدم وجود تجزیه و تحلیل محاسباتی دانش، ممکن نیست.
- 3- گونه های مختلف دانش در اقتصاد سنتی کدبندی نمی شود، یا به عبارت دیگر در شاخص های سنتی سنجش انواع دانش در محاسبات اقتصاد دانش محور وجود ندارد.

با توجه به نواقص مذکور، مراکز علمی و تحقیقاتی و مؤسسات بین المللی شاخص های دیگری برای اندازه گیری اقتصاد دانش محور تعریف کرده اند که از آن جمله: شاخص توسعه انسانی (HDI)¹، شاخص، روش ارزیابی قدرت دانش APEC، شاخص سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD)، روش ارزیابی دانش (KAM)². با توجه به این که شاخص توسعه انسانی وسیله ای برای اندازه گیری رشد پیشرفت انسان هاست و ترکیبی از سه شاخص امید به زندگی، شاخص تحصیل و شاخص درآمدی است و تنها نرخ باسوادی و پوشش تحصیلی به عنوان معیاری از سطح

¹- Human Development Index

²- Knowledge Assessment Methodology

دانش در اقتصاد منظور شده است و شاخص ارزیابی قدرت دانش APEC نیز ظرفیت موجود اقتصاد در رابطه با دانش را بررسی می کند ، به این نحو که سهم فعالیت های اقتصادی دانش بر رایج در اقتصاد را به عنوان قدرت دانش در اقتصاد در نظر می گیرد ، و در این دیدگاه ها متغیرهای بسیاری از جمله تولید علم ، مقالات منتشر شده ، اختراعات و ابداعات ، فناوری اطلاعات و ... نادیده گرفته شده است و سازمان توسعه و همکاری اقتصادی در سنجش خود از شاخص KAM استفاده می نماید ، لذا در میان تمامی روشهای ارزیابی اقتصاد دانش ، شاخص KAM کاملترین و جامع ترین روش به حساب می آید که ترکیبی از تمام شاخص ها و روشهای دیگر است ، که در اینجا به بررسی آن پرداخته می شود.

گذار برای رسیدن به اقتصاد دانش بنیان نیاز به استراتژی های بلند مدتی دارد که بر توسعه چهار رکن اقتصاد دانش متمرکز شده باشد. جهت سهل و آسان کردن فرایند انتقال و گذار، برنامه مؤسسه دانش برای توسعه بانک جهانی (KFD)¹ موسوم به KAM یا روش ارزیابی دانش توسعه یافته است. KAM یکی از ابزارهای اینترنتی است که آمادگی کشورها را برای دست یابی به اقتصاد دانش بنیان ارزیابی می کند. این وسیله با کاربرد آسان خود ابزاری برای کمک به کشورها در زمینه شناخت نقاط قوت و ضعف آنها بوسیله مقایسه خود با همسایگان و سایر کشورها در 4 پایه اقتصاد دانش بنیان است. بنابراین KAM برای مسایل و فرصت های سرمایه گذاری که یک کشور ممکن است با آنها در انتقال به اقتصاد دانش بنیان مواجه گردد ، سودمند است. روش شناسی ارزیابی اقتصاد دانش (KAM) که به وسیله مؤسسه بانک جهانی² طراحی شده ابزاری برای کمک به کشورها در زمینه شناخت نقاط قوت و ضعف آنها برای رقابت در عرصه جهانی اقتصاد دانش می باشد. پایگاه آماری KAM برای 146 کشور از جمله ایران از سال 1998 به بعد توسط بانک جهانی تهیه شده است. مجموعه 109 نماگر بکار گرفته شده از چهار طبقه اصلی اقتصاد دانش محور در قالب 8 زیر گروه به نامهای شاخص عملکرد اقتصادی ، رژیم اقتصادی ، حکومت داری ، سیستم نو آوری ، آموزش ، نیروی کار ، جنسیت ، تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات که هر کدام دارای زیر شاخه های فرعی هستند در پایگاه اطلاعاتی بانک جهانی ارایه شده است.³

¹ - Knowledge for Development

² - World Bank Institute

³ - World bank (2011)

برای استاندارد کردن 109 نماگر معرفی شده ، ابتدا هر یک از کشورها بر اساس مقدار خام نماگر مرتب شده و رتبه هر کشور مشخص می شود. رتبه اول به کشوری اختصاص می یابد که دارای بیشترین مقدار از متغیر مربوطه باشد. این روند ادامه پیدا می کند تا این که پایین ترین کشور نیز رتبه بندی شود. در این رتبه بندی به کشورهای با مقدار مساوی از یک نماگر ، رتبه یکسان داده می شود و کشورهایی که نماگر مربوطه برای آنها مشخص نبوده و یا وجود ندارد ، از رتبه بندی خارج می شوند. مقدار نرمال شده نماگر $N(u)$ برای هر کشور بر اساس رابطه زیر بدست می آید.

$$N(u) = 10 \cdot \left(1 - \frac{N(w)}{N(c)}\right) \quad (1)$$

که $N(w)$ نشان دهنده تعداد رتبه های بالاتر از رتبه هر کشور بر حسب نماگر مربوطه می باشد و $N(c)$ تعداد کل رتبه ها برای نماگر مربوطه می باشد. بر این اساس برای هر کشور در ارتباط با هر یک از 76 نماگر، یک مقدار بین (0 الی 10) حاصل می شود که نشان دهنده عملکرد آن کشور در مقایسه با دیگر کشورها می باشد و شاخص هر یک از 7 طبقه اشاره شده ، میانگین مقادیر استاندارد شده متغیرهای آن طبقه می باشد. بر این اساس ، شاخص اقتصاد دانش (KEI) مربوط به هر کشور بر پایه متوسط شاخص های چهارطبقه (نظام اقتصادی، نوآوری، آموزش و فناوری اطلاعات و ارتباطات) و شاخص دانش (KI) هر کشور از متوسط شاخص سه طبقه (نوآوری، آموزش و فناوری اطلاعات و ارتباطات) بدست می آید.

لغت نامه فرهنگ (1378)، کارایی را نسبت مقدار تولید شده به مقدار عاملی که به کار رفته ، تعریف نموده است. فارل¹ نیز کارایی یک بنگاه را " تولید یک ستانده به حد کافی بیشتر، از یک مقدار مفروض نهاده، تعریف نموده است ". همچنین فارل با استفاده از این تعریف به بیان انواع کارایی به صورت کارایی فنی، کارایی تخصیصی و کارایی اقتصادی پرداخته است. وی کارایی فنی یا تکنیکی² را توانایی یک واحد در بدست آوردن حداکثر خروجی با یک دسته از ورودی های ثابت تعریف کرده است. این کارایی متأثر از عملکرد مدیریتی و مقیاس آن واحد (بنگاه) می باشد. به عبارت دیگر کارایی

¹- Farrell

²- Technical Efficiency

فنی، اختلاف بین نسبت خروجی به ورودی مشاهده شده با نسبت بین خروجی به ورودی در بهترین شرایط است. کارایی تخصیصی¹ نیز عبارت است از توانایی یک واحد در استفاده بهینه از نهاده‌ها برای تولید، با توجه به قیمت و تکنولوژی، به گونه‌ای که هزینه حداقل گردد. در کارایی تخصیصی فرض بر این است که سازمان مورد نظر از لحاظ تکنیکی کاملاً کاراست. همچنین کارایی اقتصادی² ترکیبی از کارایی فنی و تخصیصی است. همانطور که گفته شد، کارایی فنی بیانگر حداکثر سطح تولید ممکن برای یک بنگاه تولیدی با استفاده از نهاده‌های معین بوده و کارایی تخصیصی با توجه به قیمت عوامل و محصولات و لحاظ سطح معین و ثابتی از تکنولوژی، میزان به کارگیری نهاده‌ها را در اندازه بهینه‌شان نشان می‌دهد. این دو مفهوم در مجموع بیانگر کارایی اقتصادی است که از آن به کارایی هزینه نیز یاد می‌شود. یک سازمان زمانی به کارایی اقتصادی می‌رسد که هم از لحاظ فنی و هم از لحاظ تخصیصی، کارا باشد. به عبارت دیگر کارایی فنی، بخشی از کارایی اقتصادی است (فلاح، 1386، 18-19).

محاسبه کارایی با استفاده از روشهای پارامتری و غیرپارامتری انجام می‌گیرد. در روشهای پارامتری، ابتدا شکل خاصی از تابع تولید (هزینه) در نظر گرفته می‌شود و با استفاده از روشهای راجع اقتصادسنجی تخمین زده می‌شود. طبق تعریف تابع تولید، واحدهایی که در یک صنعت کارا عمل می‌کنند، منطبق بر تابع تولید می‌باشند. با در اختیار داشتن مقادیر تولید واحدهای تولیدی، می‌توان میزان انحرافات (واریانس) مقادیر تولید بالقوه که بر اساس تابع تولید تخمین زده شده است، کارایی واحدها را ارزیابی و سنجش نمود. ضرورت تصریح یک شکل خاص برای تابع تولید مرزی، وجود ستاده واحد جهت برآورد تابع تولید مرزی و نقص مفروضات متغیر جزء تصادفی در عمل از جمله مشکلات روش‌های پارامتری هستند. روشهای پارامتری برای ارزیابی کارایی واحدهای تولیدی که یک ستاده دارند و یا در صورت داشتن ستاده بیشتر بتوان این ستاده‌ها را به یکدیگر تبدیل کرد مناسب هستند (بشیری و دیگران، 1387، 132).

اما روشهای غیرپارامتری نیازمند تخمین تابع تولید نیستند؛ بلکه مبتنی بر یک سری بهینه‌یابی ریاضی هستند که برای محاسبه کارایی نسبی از آنها استفاده می‌شود. وجود عبارت نسبی بیانگر آن است که کارایی بدست آمده در این روش نتیجه مقایسه

¹- Allocate Efficiency

²- Cost Efficiency or Economical Efficiency

بنگاه های موجود با یکدیگر است. بنابراین ، در صورت حذف و یا اضافه شدن تعدادی از مشاهدات ، مقدار کارایی محاسبه شده نیز کم یا زیاد می شود. بنابراین کارایی بدست آمده نسبی است. از جمله روشهای غیر پارامتری، روش تحلیل پوششی داده است. تحلیل پوششی داده ها روشی برای اندازه گیری واحد هایی است که دارای چندین ورودی و چندین خروجی هستند. از مزیت های این روش نسبت به سایر روش های پارامتریک و غیرپارامتریک می توان به مواردی چون ، ارزیابی واقع بینانه ، ارزیابی همزمان مجموعه عوامل ، ارزیابی با گرایش مرزی به جای گرایشهای مرکزی ، ارائه واحدهای کارا ، تخصیص بهینه منابع ، عدم نیاز به آزمونهای آماری مانند روش های پارامتریک و ... اشاره نمود (عرب مازار و موسوی ، 1388 ، 145).

به منظور تعیین میزان کارایی یک واحد باید از شاخصی به عنوان ملاک مقایسه استفاده نمود. اصولاً روش های اندازه گیری کارایی از طریق عملی بر اساس روش فارل (1957) صورت می گیرد. وی پیشنهاد نمود که بهتر است عملکرد یک واحد با عملکرد بهترین واحد از واحدهای موجود در یک صنعت مورد مقایسه و ارزیابی قرار گیرد. این روش شامل مفاهیم تابع تولید مرزی بوده که به عنوان شاخصی برای مقایسه مورد استفاده قرار می گیرد. تابع تولید مرزی عبارت است از حداکثر ممکن محصولی که از مقادیر مشخصی از مجموعه عوامل تولید توسط بنگاه ها در یک صنعت بدست آید. در نظریه تولید این فرض وجود دارد که بعضی از تولید کنندگان غیرکارا بوده و بر روی تابع تولید مرزی قرار نمی گیرند. در سال 1978 روش فارل با پایان نامه دکتر ادوارد رودز و با راهنمایی چارلز و کوپر¹ که توسعه و پیشرفت تحصیلی مدارس آمریکا را ارزیابی می کرد جامعیت بخشیده شد و به روش CCR معروف گردید. این روش ، فرایند تولید چند عامل تولید و چند محصول را در بر گرفته و فقط ورودی ها و خروجی های واحد تولیدی ، مورد نیاز مدل است. این روش به روش تحلیل پوششی داده ها (DEA)² مشهور است که از همان سال به عنوان روشی برای اندازه گیری کارایی مطرح شد. روش DEA از تکنیک برنامه ریزی خطی و انجام یکسری بهینه سازی ریاضی برای تعیین کارایی هر واحد استفاده و یک مجموعه مرجع برای واحدهای ناکارا تعیین و کارایی واحدها رانسبت به واحدهای کارا سنجش می نماید. اندازه گیری کارایی با روش DEA می تواند شامل

¹- Charnes , Cooper , Rohdes ,(1978)

²- Data Envelopment Analysis

تمامی واحدهای تصمیم گیرنده از جمله اداره های کل مختلف در یک صنعت و یا بخشهای مشابه در یک اداره کل و یا درره های زمانی مختلف یک اداره کل باشد. در هر صورت برای هر واحد تصمیم گیرنده باید ورودی ها و خروجی های آن مشخص شود (همان منبع، 146).

بطور کلی تحلیل پوششی داده ها در قالب مدل اولیه موسوم به CCR مطرح می شود. انتخاب ورودی محور یا خروجی محور بودن مدل نیز از موارد قابل توجه است، بدین صورت که اگر اهداف تحقیق، بر تحلیل خروجی های موجود استوار بود و امکان تغییرات و تصمیمات در خروجی ها قابل قبول تر و منطقی تر باشد، باید از مدل خروجی محور استفاده گردد و در حالت برعکس نیز مدل ورودی محور صادق خواهد بود. مدل CCR با مبنا قرار دادن رابطه زیر که توسط فارل برای اندازه گیری کارایی پیشنهاد شد، شکل گرفته است.

مجموع وزنی ورودی ها / مجموع وزنی خروجی ها = کارایی

$$\text{کارایی} = \frac{U_1 Y_1 + U_2 Y_2 + \dots}{V_1 X_1 + V_2 X_2 + \dots} \quad (2)$$

که در آن X ها نهاده، Y ها ستاده، U ها و V ها وزنهای ستاده ها و نهاده ها است. مشکل اساسی این مدل در تعیین ضرایب و یا وزنهای اشاره شده است. چارنز، کوپر و رودز برای این منظور پیشنهاد کردند که هر بنگاه یا واحد تصمیم گیرنده هر وزنی را که می خواهد برای ستاده ها و یا نهاده های خود در نظر بگیرد، به شرط آنکه وقتی این اوزان در محاسبه کارایی سایر واحدها لحاظ شود، کارایی آنها را بیشتر از یک نسازد. این اساس کار در روش تحلیل پوششی داده ها است و بر این مبنا برای یک بنگاه فرضی می توان نوشت:

$$\text{Max } Z : \frac{\sum_{j=1}^n V_j Y_{j0}}{\sum_{i=1}^m U_i X_{i0}} \quad (3)$$

$$\text{S.T} : \frac{\sum_{j=1}^n V_j Y_{jp}}{\sum_{i=1}^m U_i X_{ip}} \leq 1 \quad p = 1, 2, 3, \dots, s$$

$$V_j, U_i \geq 0, \quad i = 1, 2, \dots, m, \quad j = 1, 2, \dots, n$$

این فرایند به مدل CCR معروف است. در روابط فوق X, Y, U, V به ترتیب وزن های متغیرهای خروجی، ورودی و مقادیر خروجی ها و ورودی ها و P تعداد واحدهای تصمیم گیری می باشد. مشکلی که در مدل بالا وجود دارد، آن است که این مدل دارای بی نهایت جواب است؛ زیرا اگر مقدار بهینه وزن ها v^*, u^* باشد آنگاه مدل دارای جواب بهینه دیگری به صورت av^*, au^* نیز هست. برای رفع این مشکل از مدل برنامه ریزی خطی می توان استفاده کرد. برای تبدیل مدل CCR به یک مدل برنامه ریزی خطی به روشی که توسط چارنز و کوپر بکار گرفته شد، استفاده می شود. در این روش استدلال بر آن است که برای حداکثر کردن مقدار یک عبارت کسری کافی است که مخرج کسر معادل یک عدد ثابت در نظر گرفته شده و صورت کسر حداکثر شود. بر این اساس مخرج کسر معادل یک قرارداد شده و مدل جدیدی به صورت زیر بدست می آید:

$$\text{Max } z : \sum_{j=1}^n V_j Y_{jp}$$

(5)

$$\text{S. T: } \sum_{i=1}^m U_i X_{ip} = 1$$

(6)

$$\sum_{i=1}^m U_i X_{ip} - \sum_{j=1}^n V_j Y_{jp} \leq 0 \quad p = 1, 2, \dots, s$$

$$V_j, U_i \geq 0, \quad i = 1, 2, \dots, m, \quad j = 1, 2, \dots, n$$

مدل مذکور، مسأله برنامه ریزی خطی یا همان شکل ورودی محور مدل CCR می باشد. منظور از ورودی محور در مدل فوق این است که برای کارا کردن واحدهای تصمیم گیری ناکارا روش کار کاهش ورودی ها با خروجی های موجود خواهد بود (همان منبع، 149-146).

در ارزیابی کارایی اقتصادی دانش بنیان کشورهای انتخابی، عملکرد هر کشور در توسعه اقتصاد دانش به عنوان یک واحد تصمیم گیری قلمداد می شود که دارای یک سری ورودی و خروجی می باشند. ورودی های هر کشور در واقع عبارت از آنچه که آن

کشور در جهت توسعه اقتصاد دانش بکار برده تا با استفاده از آنها خروجی هایی بدست آورد. در انتخاب ورودیها و خروجی ها دو ملاحظه صورت گرفته است، که یکی مصطلح بودن آنها و دیگری در دسترس بودن متغیرها برای کشورهای انتخابی می باشد.

ورودی در تحلیل پوششی داده ها عاملی است که با افزودن یک واحد از آن به سیستم، با ثابت فرض کردن سایر شرایط، کارایی را کاهش خواهد داد. در این بررسی ورودی های مدل عبارتند از: X_1 (کل نیروی کار موجود در هر کشور)، X_2 (تولید ناخالص داخلی (GDP) هر کشور به قیمت جاری دلار آمریکا)، X_3 (تشکیل سرمایه ناخالص به قیمت جاری دلار آمریکا)، X_4 (کل مخارج سرانه روی ICT به دلار آمریکا)، X_5 (ارزش افزوده بخش خدمات در GDP به قیمت جاری دلار آمریکا).

خروجی در تحلیل پوششی داده ها عاملی است که با افزودن یک واحد از آن به سیستم و با ثابت فرض کردن سایر شرایط، کارایی را افزایش خواهد داد. در این بررسی خروجی های مدل عبارتند از: Y_1 (صادرات کالاهای با تکنولوژی بالا به قیمت جاری دلار آمریکا)، Y_2 (تعداد محققین در تحقیق و توسعه به ازای هر یک میلیون نفر)، Y_3 (تعداد رایانه های شخصی به ازای هر صد نفر)، Y_4 (تعداد کاربران اینترنت به ازای هر صد نفر)، Y_5 (تعداد خطوط تلفن ثابت موجود به ازای هر صد نفر)، Y_6 (تعداد تلفن همراه به ازای هر صد نفر)، Y_7 (بهره وری نیروی کار به دلار آمریکا)، Y_8 (ارتباطات بین المللی بر حسب دقیقه برای هر فرد). لازم به توضیح است که آمار مربوط به ورودی ها و خروجی ها از WDI (2008) اخذ شده اند.

نتایج و بحث

با در نظر گرفتن مقادیر ورودی ها و خروجی ها برای سال 2006، نتایج مطابق جدول (1)، برای مدل CCR ورودی محور بدست آمده است. برای استخراج نتایج از نرم افزار Win QSB استفاده شده است. در این جدول مقادیر کارایی کشورها، رتبه آنها و همچنین وزنه های اختصاصی به هر یک از ورودیها و خروجیها آورده شده است.

آن متغیر حذف گردیده است. دو راه برای کارا تر کردن واحدهای ناکارا در تحلیل پوششی داده ها وجود دارد؛ که یکی کاهش ورودی ها با همان خروجی ها و دیگری از طریق افزایش خروجی ها با همان ورودی ها می باشد. با توجه به این که نتایج جدول از طریق CCR ورودی محور بدست آمده است، لذا کاهش ورودی ها با همان خروجی ها برای کارا تر شدن مدنظر خواهد بود، اما چون ورودیهای مطالعه به گونه ای است که امکان کاهش مقادیر آنها در اقتصاد جهت افزایش کارایی بی معنی می باشد (به عنوان مثال کاهش GDP برای افزایش کارایی کشور)، لذا در محاسبات از معکوس داده های ورودی استفاده شده است، تا امکان کارا شدن واحدهای ناکارا با افزایش ورودی فراهم گردد. در جدول (۲) به عنوان نمونه مقادیر ورودی های ایران و همچنین مقادیر آنها برای کسب کارایی واحد آورده شده است.

جدول (۲): مقادیر ورودیها برای بدست آوردن کارایی واحد برای ایران

| X_5 | X_4 | X_3 | X_2 | X_1 | |
|-------------------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-----------------------------|
| ۹۶,۹۸۸,۹۳۰,۰۴۸ | ۷۵,۸ | ۷۴,۷۵۰,۱۳۲,۲۲۴ | ۲۱۷,۸۹۷,۶۶۴,۵۱۲ | ۲۹,۰۶۴,۷۰۱ | مقادیر ورودیها |
| ۱,۰۲۵,۲۵۲,۹۶۰,۳۳۸ | ۸۰۱ | ۷۹۰,۱۷۰,۵۳۰,۹۰۹ | ۲,۳۰۳,۳۵۷,۹۷۵,۸۱۳ | ۳۰۷,۲۳۷,۸۶۱ | مقادیر برای کسب کارایی واحد |

منبع: محاسبات محققان

مطابق جدول (۲)، ایران برای کسب کارایی واحد با همان خروجی ها، باید با اقداماتی سعی در افزایش مقادیر ورودیهای خود برای رسیدن به جایگاه مناسب و کسب کارایی واحد در زمینه اقتصاد دانش بنیان نماید. به عنوان نمونه کشور ایران به دلیل بالا بودن نرخ بیکاری با اجرای طرح های ضربتی اشتغال و الگوبرداری از کشورهای موفق در این زمینه باید نیروی کار فعال خود را افزایش دهد و یا متغیر X_2 که بیانگر GDP بوده و در سال مورد مطالعه برابر با ۲۱۷,۸۹۷,۶۶۴,۵۱۲ دلار بوده، برای کسب کارایی واحد باید به ۲,۳۰۳,۳۵۷,۹۷۵,۸۱۳ دلار برسد، همچنین مخارج سرانه روی ICT از ۷۵ دلار باید به ۸۰۱ دلار افزایش یابد و در مورد سایر متغیرها به همین ترتیب می توان تفسیر نمود.

نتیجه گیری

اقتصاد با تعریف جدیدی که از آن در اقتصاد دانش محور بیان می شود، می تواند برای کشور ایران با خیل عظیم نیروی کار جوان و تحصیل کرده مورد توجه قرار گیرد. ضرورت ایجاد استراتژی های جدید توسعه و به کار بستن آنها، با سرمایه گذارهای بیشتر و مناسب تر در امر آموزش، توسعه ارتباطات از راه دور و ارزان و ایجاد فضای مناسب تر برای نوآوری می تواند بسترهای مناسب برای توسعه اقتصادی کشور را فراهم آورد. در این راستا بررسی عملکرد کشورها با هدف مقایسه کشورها و همچنین ارائه راهکارهایی برای پیشرفت آنها می تواند مورد توجه مسئولان اقتصادی و سیاسی قرار گیرد. در این پژوهش از روش تحلیل پوششی داده ها که امکان محاسبه عددی کارایی و مقایسه کشورها را فراهم می آورد، استفاده شده است. بر پایه نتایج ایالات متحده آمریکا، چین و سوئیس به ترتیب در جایگاه اول، دوم و سوم قرار گرفته اند، این سه کشور به همراه نروژ، سنگاپور، فنلاند و انگلیس دارای کارایی واحد می باشند و ایران با مقدار کارایی 0/0946 در جایگاه 29 در میان کشورهای انتخابی قرار گرفته است، که حکایت از کارایی کم ایران در زمینه اقتصاد دانش بنیان دارد. همچنین این روش پیشنهاداتی را برای بهبود وضعیت کشورهای غیر کارا ارائه می نماید. به عنوان مثال کشور ایران در مدل ورودی محور برای کارا شدن باید کل مخارج سرانه روی ICT را از 75 دلار به 801 دلار و یا تشکیل سرمایه ناخالص را از 74 میلیارد دلار به 790 میلیارد دلار برساند. با توجه به شاخص های ذکر شده به عنوان ورودی ها و خروجی های مدل این نتیجه حاصل می شود که ایران برای کسب حداکثر کارایی نسبی فاصله زیادی با کشورهای توانمند در این زمینه دارد و باید با پیروی از سیاست های کشورهای کارا در این زمینه به خصوص ایالات متحده آمریکا و چین به تقویت بنیه های اقتصاد دانشی خود پردازد.

منابع:

- بشیری ، مهدی ، محمد رضا توکلی و امیر حسین امیری(1387) ، " سنجش کارایی منابع فناوری اطلاعات در توسعه زیر ساخت های تجارت الکترونیکی : رویکرد تحلیل پوششی داده ها " ، فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین ، شماره 12 ، بهار ، 150 – 129.
- جهانشاهلو غلامرضا و فرهاد حسین زاده لطفی(1382) ، مقدمه ای بر تحلیل پوششی داده ها ، جزوه درسی ، جلد اول ، 67 – 1.
- حسینی ، سید شمس الدین و اکبر چهارمحالی بیغش (1384) ، " اقتصاد دانش و شکاف توسعه " ، فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین ، شماره 1 ، تابستان ، 82 – 55.
- صادقی ، مسعود و کریم آذربایجانی (1385) ، " نقش و جایگاه اقتصاد دانش محور در تقاضای نیروی کار " ، فصلنامه پژوهش های اقتصادی ایران ، شماره 27 ، تابستان ، 197 – 175.
- عظیمی ، ناصرعلی و سجاد برخورداری (1387) ، " اقتصاد دانش محور در کشورهای جنوب شرقی آسیا " ، رهیافت ، شماره 43 ، پاییز و زمستان ، 42 – 32.
- عمادزاده ، مصطفی ، روح اله شهنازی و زهرا دهقان شبانی(1385) ، " بررسی میزان تحقق اقتصاد دانش محور در ایران " ، فصلنامه پژوهشهای اقتصادی ، شماره دوم ، تابستان .
- - عیدمحمدزاده ، حسن ، جواد رضائی ، مرجان فقیه نصیری و محمد رضا توکلی بغداد آباد (1389) ، " ارزیابی اقتصاد دانش با استفاده از مدل برنامه ریزی ریاضی " ، فصلنامه پژوهشنامه اقتصادی ، شماره اول ، بهار ، 135 – 115.
- عرب مازار ، عباس و سید یحیی موسوی(1389) ، " محاسبه کارایی و کوشش مالیاتی ادارات کل امور مالیاتی استانهای مختلف کشور : روش تحلیل پوششی داده ها " ، پژوهشنامه اقتصادی ، شماره دوم ، تابستان ، 165 – 139.
- فلاح ، محمد (1386) ، " ارزیابی کارایی شرکت های بیمه با روش تحلیل پوششی داده ها " ، تازه های جهان بیمه ، شماره 115 و 116 ، دی و بهمن ، 24 – 17.
- قربانی جاهد ، آزیتا " بررسی نقش مؤلفه های اقتصاد دانش بنیان بر بهره وری کل عوامل تولید " ، کارشناسی ارشد اقتصاد ، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی ، 1388.
- نیل فروشان ، هادی " بررسی ماهیت اقتصاد دانش محور و ضرورت و امکان پذیری حرکت ایران از اقتصاد تولید محور به اقتصاد دانش محور " ، کارشناسی ارشد اقتصاد ، فردوسی مشهد ، 1384.
- معمارنژاد ، عباس(1384) ، " اقتصاد دانش بنیان: الزامات، نامرگها، موقعیت ایران، چالش ها و راهکارها " ، فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین ، شماره 1 ، تابستان ، 108 – 83.

-
- APEC Economic Committee (2000), "Towards Knowledge- Based Economics in APEC".
 - Burke, P.A (2000), "Social History of Knowledge: from Gutenberg to Diderot, Cambridge.
 - Cooper, w. w., Charnes, A. & E., Rhodes (1978), "Measuring the Efficiency of Decision Making Units", Journal of Operational Research, 2, 429-444.
 - Dahlman, C. & T., Anderson, (2000) "Korea and Knowledge Based Economy: Making the Transition", World Bank Institute.
 - Farrell, M. J. (1957), "The Measurement of Productivity Efficiency", Journal of Royal Statistical Society, 120253-290.
 - Foray, D. (2004), "Economics of Knowledge", Massachusetts Institute of Technology.
 - OECD, "The Knowledge - Based Economy", Paris, OECD, 1996.
 - Rooney, D.(2005),"Knowledge,Economy,Technology and Society : the Politics of Discourse, Telematics and Informatics" , 22, 405-422.
 - Tan, H.B. & C. W., Hooy (2007), "The Development of East Asian Countries towards a Knowledge-Based Economy: A DEA Analysis", Journal of the Asia Pacific Economy, 12, 17-33.

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 145 - 166

تاریخ دریافت مقاله: 89/11/25

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/15

بررسی موانع اجرای سیاست‌های کلی اصل 44 قانون اساسی در سازمان های دولتی استان زنجان

دکتر مهرداد علیپور¹

حسین بدیعی²

علی شهناز³

عبدالحسین رسولی نژاد⁴

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی موانع اجرای سیاست‌های کلی اصل 44 قانون اساسی در سازمان‌های دولتی استان زنجان بوده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران عالی و کارشناسان ستاد مرکزی ادارات کل استان زنجان در سال 1389 تشکیل می‌دهد که به روش تصادفی ساده و با استناد به فرمول تعیین کمترین حجم نمونه تعداد 300 نفر بعنوان نمونه انتخاب شدند. روش انجام پژوهش حاضر توصیفی و از نوع پیمایشی (میدانی) است. بمنظور گردآوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه 44 گویه‌ای بسته با طیف پنج درجه‌ای لیکرت و 2 سؤال باز استفاده شده است. پایایی این ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ 0/92 محاسبه شده است. روایی محتوایی این پرسشنامه نیز توسط متخصصین مورد تأیید قرار گرفته است. از بین 300 پرسشنامه توزیع شده، تعداد 275 پرسشنامه بازگشت داده شد. بدین ترتیب نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها 91/6 درصد می‌باشد. در راستای تحلیل داده‌های گردآوری شده از آزمون t استیوونت و آزمون اولویت بندی فریدمن استفاده شده است. یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که مهمترین موانع اثرگذار در اجرای سیاست‌های کلی اصل 44 (خصوصی سازی) به ترتیب شامل نوع و چگونگی قوانین و مقررات، سیاست گذاری عکس العمل کارکنان با واگذاری، مشکلات اقتصادی و اجتماعی ناشی از فرایند خصوصی سازی و برنامه ریزی در فرایند خصوصی سازی می‌باشد.

واژه های کلیدی: اصل 44 قانون، خصوصی سازی، برون سپاری، استان زنجان

¹ - عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

² - عضو هیئت علمی (مربی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، گرمسار، ایران (Badieihosseini@yahoo.com)

³ - عضو هیئت علمی (مربی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

⁴ - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (گرایش مالی)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

مقدمه

پس از پیروزی انقلاب اسلامی و ملی شدن سرمایه های بزرگ، دولت نقش وسیعتری را در اقتصاد برعهده گرفت. شرایط حاکم بر فضای اقتصادی دهه اول انقلاب به گونه ای بود که سرمایه گذاری خصوصی دارای حداقل نقش بوده و به همین دلیل بخش خصوصی در این دهه به سرعت کمرنگ شد. اما در همین دوره سرمایه داری جدیدی در حال شکل گیری بود و آن پیدایش سرمایه گذاران جدیدی بود که عموماً با استفاده از حمایت های مالی دولت توانسته بودند سرمایه لازم را فراهم آورند. به این ترتیب بعد از انقلاب نیز سرمایه داری خصوصی تنها با استفاده از حمایت های مالی و سیاسی دولت امکان فعالیت را به دست آورد. بنابراین آنچه مسلم است طی قرن گذشته روند شکل گیری سرمایه داری بدون حمایت دولت متوقف می شد. این حمایت در اشکال سیاست گذاری های مالی، خود را نشان می داد. در حال حاضر کشور با شرایطی مواجه است که دولت علاقمند به کاهش نقش خود در فعالیتهای اقتصادی و حضور هرچه بیشتر سرمایه گذاران خصوصی است. لذا با اجرای برنامه های پنج ساله اول، دوم، سوم و چهارم جمهوری اسلامی ایران این هدف را دنبال می نماید و پس از چندین سال مخالفت با حضور گسترده بخش خصوصی در فعالیتهای اقتصادی حرکت جدیدی در جهت دعوت از سرمایه گذاری خصوصی شروع شده است. این امر مهم از طریق خصوصی سازی شرکتهای دولتی آغاز شده و بسیاری از شرکتهای دولتی در این حرکت از طریق سازمان بورس به سهامداران خصوصی واگذار گردیده است.

هم اکنون قوانین و دستورالعمل های متعددی نظیر قوانین برنامه توسعه پنج ساله اول، دوم و سوم و چهارم توسعه مانند دستورالعمل اجرایی ماده 44 قانون برنامه چهارم و آئین نامه اجرایی ماده 88 قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و اخیراً اصل «44» قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و سیاست های کلی اجرایی آن تکلیف عدم گسترش تشکیلات دولت را مشخص و بر کوچک سازی در راستای برون سپاری و خصوصی سازی تاکید نموده است. بر اساس دستورالعمل ها و قوانین مصوب قبل از سال 1384، دولت در راستای تحقق این هدف، روشهای زیر را اعمال می کرد:

1- واگذاری شرکت های دولتی به بخش خصوصی: این امر مستلزم اصلاح ساختار تعیین ارزش و واگذاری واحدهای قابل واگذاری است. در این روش معمولاً سهام شرکت ها به بخش خصوصی واگذار می شود.

2- در روش دوم سازمان‌های دولتی فعالیت‌ها و امور قابل واگذاری را به بخش خصوصی و به شکل پیمان‌گذار می‌نمایند: امور مربوط به تعمیر و یا امور مربوط به نظافت و خدمات از رایج‌ترین فعالیت‌های قابل واگذاری محسوب می‌شود. اما اولویت با واگذاری فعالیت‌های تصدی‌گری و عدم امکان واگذاری فعالیت‌های حاکمیتی تا قبل از تصویب قانون برنامه چهارم توسعه بود. با تصویب ماده 144 قانون برنامه چهارم توسعه امکان واگذاری فعالیت‌های حاکمیتی نیز به واحدهای مجری فراهم گردید و در ادامه آن قانون سیاست‌های کلی اصل «44» در راستای واگذاری امور به بخش خصوصی تأکید دارد که این امر مستلزم شناسایی و بررسی دقیق موانع و مشکلات اثرگذار و مرتبط در این زمینه است.

یکی از اهداف نظام جمهوری اسلامی ایران از آغاز تشکیل تاکنون حضور مردم در کلیه فعالیت‌ها است که مطرح شده و مورد تأکید قرار گرفته است. حضور مردم در صحنه‌های فرهنگی و اجتماعی و سیاسی و مشارکت آنها در امور است. طبعاً در درس‌های اول حیات نظام که استقرار حاکمیت سیاسی، مسأله اساسی کشور بود مشارکت مردم در فعالیتهای اقتصادی مورد تأکید مقامات و دولت وقت بود. در نظام اسلامی اساس بر انجام امور به وسیله مردم است. و در جایی که مردم ناتوان از انجام کاری باشند طبعاً دولت به عنوان کفیل جامعه نسبت به انجام کار اقدام خواهد نمود. لیکن فرض بر این است که دولت بایستی برای افزایش توانمندی جامعه تلاش کند به گونه‌ای که در مرحله بعدی این کار به مردم انتقال یابد. یعنی توسعه‌انگیزه‌های جامعه و باروری اندیشه و قدرت تصمیم‌گیری مردم و بالاخره به عینیت درآوردن این دو عمل، هدف پایه‌ای نظام از توسعه اقتصادی و اجتماعی است. لذا مشارکت دادن مردم و ایجاد فضای لازم برای پرورش خلاقیت‌ها و بهره‌وری از تمامی زمینه‌های مفید و به‌طور کلی واگذار نمودن بخشی از توانمندی‌های خاص اقتصادی به خود مردم نمونه‌ای بارز از یک مدیریت دولتی صحیح و سالم و مطابق با تغییر و تحولات جاری در اقتصاد بین‌الملل می‌باشد. بر همین اساس در چند دهه گذشته در اکثر کشورها روندی آغاز شده که نتیجه آن انتقال بخشی از توانایی‌های تولیدی و خدماتی کشورها از طرف دولت به بخش غیردولتی و کاهش کنترل مستقیم دولت در روند فعالیتهای اقتصادی جاری بوده است. این روند اکنون به «واگذار کردن» معروف است و می‌رود تا انقلاب آرام و خفیفی

را در سطح کشور ایجاد کند. در کشور ما نیز سیاست خصوصی سازی از چندی پیش مورد توجه و نظر مسئولین و برنامه ریزان قرار گرفته و در قوانین برنامه پنج ساله توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران اهداف گسترده ای برای خصوصی سازی در نظر گرفته شده است و بعد از تصویب قوانین مزبور، مصوبات متعددی در این رابطه توسط هیأت وزیران، شورای عالی اداری و شورای اقتصاد وضع و صادر گردیده است.

قوانین و مقررات، خط مشی هایی هستند که توسط مراجع ذیصلاح وضع و ابلاغ می گردند. برنامه های پنج ساله اول، دوم و سوم، مفاد ماده 88 قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و نیز بند (ب) تبصره (4) قانون بودجه سال 1382 کشور همچنین ماده 144 قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و اخیراً اصل «44» قانون اساسی جمهوری اسلامی، نمودی از خط مشی گذاری در زمینه برون سپاری فعالیتهای دستگاههای اجرایی بخش دولتی است.

به موجب این قوانین و آیین نامه های اجرایی مرتبط، کلیه دستگاههای دولتی در سطوح مختلف موظف شده اند در قالب یکی از اشکال برون سپاری، (خرید خدمات، واگذاری مدیریت و مشارکت بخش غیردولتی و یا واگذاری امور به کارکنان خود سازمان در قالب واحد مجری) به سازماندهی مجدد فعالیتهای خود اقدام نموده و با استفاده از روشهای محاسبه قیمت تمام شده فعالیتهای و خدمات، مبنای مناسبی در جهت برون سپاری به طریق شیوه های پیش گفته اقدام نمایند.

در همین راستا برخی کارخانجات، شرکتهای و واحدهای دولتی به بخش خصوصی واگذار گردیده و بسیاری دیگر نیز در حال واگذاری می باشند. شاید هنوز زبان قضاوت درست و صحیح در خصوص اثرات واگذاری و خصوصی سازی فرا نرسیده باشد.

اما آنچه از گفته ها و نظرات مسئولین بر می آید این است که به علت مشکلات و موانع متعدد، روند واگذاری های دولتی شدیداً کند گردیده و به نظر می رسد که طی سالیان اخیر تحول عمده ای در راستای نیل به اهداف در نظر گرفته شده، بوقوع نپیوسته است (پویان، 1384، 375). افزایش هزینه های جاری و عمومی دوایر دولتی از دغدغه های مهم دولتها در جهان به شمار می رود. هرچند کشورهای توسعه یافته استثناء به شمار می آیند. لذا دولتها پیوسته در صدد بهبود کیفیت و تلاش در راه کاهش هزینه ها هستند. تدابیر فناوری، جایگزین روشهای صنعتی می شود و روشهای نوین برای کوچک

سازی سازمان و برون سپاری به وجود می‌آید. سیر نزولی در تصمیم‌گیری دولتها در تولیت ادارات، نه به دلیل ایجاد محدودیت، بلکه در جایگزین کردن و تغییر در شیوه عملکرد آنها می‌باشد. حال این سوال مطرح است که در چه زمینه‌های تقلیل و در چه مغوله‌های افزایش سرمایه‌گذاری باید تحقق یابد؟ کدام یک از بخشها باید برای توسعه ای بنیادین جزو قلمرو عمومی تعهدات دولتها و کدام یک در زمره فعالیتهای سازمانهای غیردولتی باشد و اینکه برون سپاری پیرو تأکیدات اصل 44 قانون اساسی بدون آسیب زدن به نیاز جامعه در ادارات دولتی استان زنجان، با چه مشکلات و موانعی روبرو است.

نتایج بررسی از آمار و ارقام موجود در استان و عدم تحقق کامل اهداف برون سپاری فعالیتهای ادارات دولتی استان زنجان نیز بیان گر آن است که از ادارات قابل واگذاری موجود در استان تنها بخشهای بسیار محدودی، منحصراً در قسمتهای بسیار جزیی از کل فعالیت و بعضاً بخش پشتیبان به بخش غیردولتی واگذار شده است، که آن نیز با تصویب مصوبه شماره 34613 ت 84515 مورخه 1384/12/15 هیئت دولت کاملاً متوقف گردیده است. حال این مسئله مطرح است که چه موانع و مشکلاتی در طی این روند وجود دارد که دسترسی به اهداف قانون گذار میسر نگردیده است. با عنایت به اهداف اصل 44 و سیاستهای کلی رهنمودهای مقام معظم رهبری تحقیقات در این زمینه در قالب کاربردی می‌تواند پاسخگوی بخشی از سیاست واگذاری و خصوصی سازی باشد که پژوهش حاضر با توجه به این ادله با عنوان «اجرای اصل 44 قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در ادارات دولتی استان زنجان» انتخاب گردیده و امید آن می‌رود که نتایج این تحقیق بتواند پاسخگوی بخشی از مشکلات مسئولین و مدیران ارشد ادارات این استان و کشور باشد و آنان را به اتخاذ تصمیمات مناسب در خصوص سیاستهای واگذاری اصل 44 قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران رهنمون سازد.

در زیر اختصاراً به بررسی تعدادی از پایان نامه‌ها و تحقیقاتی که در رابطه با خصوصی سازی و واگذاری فعالیتهای بخش غیردولتی در ایران صورت گرفته اشاره شده است:

در راستای تکوین خصوصی سازی که از برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نظام ج.ا.ا. شدت گرفت ابتدا ماده 144 قانون برنامه مطرح گردید که پیامدی از جزء 2 بند ب تبصره 4 قانون بودجه و اجرای ماده 88 قانون تنظیم بخشی از مقررات

مالی دولت بود. ماده 144 قانون در پی محاسبه بهای تمام شده فعالیت ها و خدمات اصلی قابل واگذاری دستگاه های اجرایی بود که یک مورد در وزارت راه و ترابری جهت واگذاری فعالیت ها و خدمات واحدهای استانی به بخش غیردولتی اجرا گردید (علیپور، 1384، 60-51)

ماده 88 قانون تنظیم نیز در کلیه ادارات و سازمان های اجرایی استان تهران مورد مطالعه قرار گرفت (عباسی، 1382- رهنورد، 1382- جهانگیری، 1382) که نتایج آن حاکی از عدم آمادگی سازمانهای مورد بررسی جهت اجرای ماده 88 می باشد. بیگی (1386)، مطالعه ای را تحت عنوان بررسی اثرات خصوصی سازی در مجتمع پتروشیمی فارابی از دیدگاه کارکنان انجام داد که نتایج آن حاکی از بهبود عملکرد پس از خصوصی سازی است.

در صورتیکه جایی داشت این موارد را نیز بگنجانید.

اصولا خصوصی سازی معادل کلمه انگلیسی privatization می باشد. اما این مفهوم با واژه های مختلفی در کشورهای دنیا بکار رفته است. به عنوان مثال عناوین مختلف خصوصی سازی در برخی از کشورها در جدول (1) ذیل آورده شده است (جوانمردی، 1373، 115):

جدول (1) - عناوین مختلف خصوصی سازی در برخی کشورها

| نام کشور | عنوان خصوصی سازی |
|----------------------|------------------------|
| استرالیا | اولویت دهی |
| بولیوی | انتقال صنعتی |
| برزیل | دولت زدائی |
| شیلی | سرمایه داری خلقی |
| جامائیکا و کاستاریکا | آزاد سازی اقتصادی |
| مکزیک | واگذاری شرکت های دولتی |
| نیوزیلند | برنامه فروش داراییها |
| پاکستان | سرمایه گذاری دولتی |
| سریلانکا | مردمی کردن |
| تایلند | انتقال |
| تونس | بازسازی |
| انگلستان و پرتغال | غیر ملی کردن |

حال برای ارائه تعریفی از خصوصی سازی در اینجا تعاریف مختلفی که افراد در مقالات مختلف ارائه کرده اند آورده می شود و سپس سعی می کنیم تعریفی که در واقع بین تمام آنها مشترک است بیان کنیم:

«بازار گرا کردن شاید جامع ترین تعریفی باشد که از خصوصی سازی می توان بیان کرد.» (بیگی، 1376، 46)

«خصوصی سازی فرآیندی است که ضمن آن دولت در هر سطحی امکان انتقال وظایف و تالیسات را از بخش عمومی به بخش خصوصی بررسی نموده و در صورت اقتضاء، نسبت به انجام چنین انتقالی اقدام می کند (جهانگیری، 1383، 38).

«اصطلاح خصوصی شدن یا خصوصی کردن به روند تغییر مالکیت و مدیریت مؤسسات اقتصادی تحت نامهای مجمع سازمان، مؤسسه و... گفته می شود که قبلاً برای تأمین رفاه عام و کل جامعه زیر چتر مدیریت دولتی (بخش عمومی) بوده و اینک به صورت کامل یا ناقص به مالکیت بخش خصوصی در آمده و توسط این بخش اداره می شود» (عباسی، 1383، 58).

«خصوصی سازی اصطلاحی فراگیر و متنوع است که به واگذاری، کنترل عملیاتی و یا مالی مؤسسات در مالکیت دولت به بخش خصوصی اشاره می کند» (خلعتبری، 1376، 23-49).

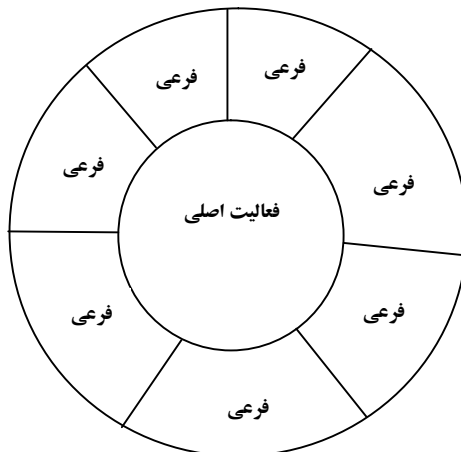
«خصوصی سازی معادل واگذاری فعالیتهای عمده اقتصادی به مردم است و در مقررات زدایی معادل تمرکز زدایی و حذف مقررات دست و پا گیر دولتی است (بنی هاشمیان، 1387، 24-73).

«خصوصی سازی حذف هر نوع کنترل و دخالت دولت در برقراری مکانیسم عرضه و تقاضا است» (جوانمردی، 1373، 41).

البته تعاریف متعدد دیگری نیز بیان شده که از آوردن آن خودداری شده اما با نگاه کردن به تمامی این تعاریف می توان بیان کرد که خصوصی سازی عبارت است از: کاهش حجم فعالیتهای دولت و افزایش سهم بخش غیر دولتی در اقتصاد. در تمامی تعاریف فوق اصطلاح هایی از قبیل روند، انتقال، مالکیت و مدیریت، بازار گرا کردن، واگذاری، حذف مقررات دست و پا گیر و مکانیسم عرضه و تقاضا، کاهش حجم و افزایش سهم دیده می شود که با استفاده از اینها می توان یک تعریف برای خصوصی

سازی ارائه کرد که همگی آنها یک مفهوم را می‌رساند و آن اعطای آزادی اقتصادی به مردم و گرایش به سمت دست‌نمائی آدماسمیت می‌باشد.

بوئتلر (2003) برون‌سپاری را مدیریت بیرون از درون تعریف می‌کند. برون‌سپاری عبارت است از انتقال فرآیندهای غیر استراتژیک به بیرون از سازمان و تمرکز بر فرآیندهای کلیدی درون سازمانی، برون‌سپاری عبارت است از کاربرد استراتژیک منابع برون‌سازمانی برای انجام فعالیت‌هایی که به طور سنتی توسط کارکنان و منابع داخلی سازمان صورت می‌گرفت. برون‌سپاری یک استراتژی مدیریتی است که از طریق آن سازمان وظایف غیر اصلی خود را به تامین‌کنندگان خدمات برون‌سازمانی واگذار می‌کند (شکل 1) به اعتقاد کوربت (1999) برون‌سپاری چیزی کمتر از ساخت‌دهی مجدد قابلیت‌های اصلی و روابط خارجی سازمان نیست.



شکل 1: برون‌سپاری فعالیت‌های غیر استراتژیک (ره‌نورد، فرج‌الله، 1383)

برون‌سپاری فرآیندهای کاری به عنوان رویکرد نیرومند و منعطف در حال ظهور است که رهبران سازمان‌ها می‌توانند آن را برای رسیدن به دامنه گسترده‌ای از اهداف استراتژیک و تاکتیکی به کارگیرند. برون‌سپاری شکلی از تدارک خارجی از پیش تعیین شده است برای ارائه کالاها یا خدماتی که قبلاً توسط خود سازمان تأمین می‌شد. برون‌سپاری خدمات توجه روزافزونی را در ادبیات مدیریت به خود اختصاص داده است. دیده شده است که در برون‌سپاری، بیشترین توجه به کاهش هزینه‌های عملیاتی

معطوف شده است. ادبیات برون سپاری بیشتر با تصمیم های «ساخت یا خرید» مرتبط هستند.

منابع مورد استفاده سازمان را می توان به دو گزینه انجام فعالیت های در درون سازمان و تحت حاکمیت سلسله مراتب ، و برون سپاری و قرار دادن آنها تحت حاکمیت بازار تقسیم کرد (Carlson, 1989, 125؛ Hart, 1995, 80).

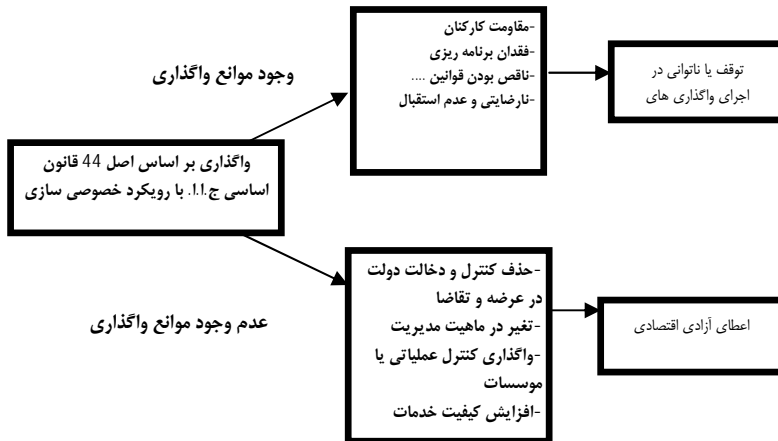
تفاوت برون سپاری با خصوصی سازی و کوچک سازی این پرسش که آیا برون سپاری، خط مشی متفاوت از خصوصی سازی یا کوچک سازی محسوب می شود، ایجاب می کند که به تفاوت بین این مفاهیم به اختصار پرداخته شود. به طور کلی، مراجعه به مفاهیم این اصطلاحات مدیریتی نشان می دهد که کانون توجه تعاریف برون سپاری خصوصی سازی و کوچک سازی به ترتیب عبارتند از: رهایی از فعالیت های غیر استراتژیک، واگذاری مالکیت به بخش خصوصی و کاهش نیروی انسانی سازمان، البته در روش های انتخابی برای اعمال این مفاهیم، مقاطع مشترکی دیده می شود که بعضاً تمیز بین آنها را با دشواری همراه می سازد و بی جهت نیست که در پاره ای از مواقع این واژه ها به طور غیر عمد به عنوان مترادف همدیگر به کار گرفته می شوند (شکل 2).



شکل (2) - ارتباط میان مفاهیم سه گانه برون سپاری، خصوصی سازی و کوچک سازی (رهنورد، 1382، 28-30)

مدل ذیل گویای رابطه مستقیم و مثبت بین اجرای واگذاری های اصل 44 و اعطای آزادی های اقتصادی در چارچوب این قانون می باشد. از طرفی رابطه بعدی یک رابطه مستقیم و منفی بین توقف یا ناتوانی در اجرای واگذاری های اصل 44 و موانع واگذاری در قالب مقاومت کارکنان، فقدان برنامه ریزی، نقص قوانین و نارضایتی و عدم

استقبال مردم، وجود دارد. متغیرهای اصلی تحقیق در قالب متغیرهای مستقل به چهار عامل فوق و متغیر وابسته نیز به عامل واگذاری در چارچوب سیاست های صدراتصل 44 قانون اختصاص داده شده است.



مواد و روش ها

با توجه به ماهیت موضوع مورد بررسی و اهداف، این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه مدیران عالی (مدیران کل و معاونین) و کارشناسان ستاد مرکز ادارت کل استان زنجان می باشد. (30 سازمان اجرایی و اداره کل). روش شناسی تحقیق در این پژوهش روش توصیفی پیمایشی از نوع کاربردی است. البته در تکمیل این قسمت از روش تطبیقی نیز به لحاظ الگو برداری استفاده بعمل آمده است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه روساء و مدیران سازمان ها و ادارات دولتی استان زنجان بودند. ابزار گردآوری اطلاعات داده ها در این تحقیق، پرسشنامه و مصاحبه می باشند. به لحاظ پوشش مطالب و درک پاسخ دهنده از هر دو روش بهره برداری گردید.

از فرمول زیر برای برآورد حجم نمونه استفاده شده است :

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)d^2 + z^2pq}$$

که در آن :

N حجم جامعه، n حجم نمونه، P نسبت در جامعه، $q=1-p$ ، d حداکثر خطای برآورد که از پیش تعیین می شود و Z مقداری از توزیع نرمال استاندارد است که با توجه به سطح اطمینان مشخص می شود. چون اطلاع خاصی از مقدار p نداریم مقدار آن را برابر $0/5$ فرض می کنیم که به این ترتیب ماکزیمم مقدار حجم نمونه حاصل می شود. نتیجه برآورد حجم نمونه در جدول شماره (2) درج گردیده است.

جدول (2) - نتیجه برآورد حجم نمونه

| Z | سطح اطمینان $1 - \alpha$ | خطای نسبی d | حجم نمونه n | حجم جامعه N |
|------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|
| 1,96 | 0,95 | 0,05 | 300 | 900 |

پس از تعیین حجم نمونه که تعداد 300 نفر برآورد گردیده است با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده به انتخاب افراد و توزیع پرسشنامه بین آنها مبادرت گردید. لازم به ذکر است که پس از جمع آوری پرسشنامه ها تعداد 275 مورد، قابل استفاده در تحلیل آماری بوده است .

روشهای جمع آوری داده ها در این پژوهش روش میدانی بوده و برای جمع آوری داده ها از تکنیک پرسشنامه و بررسی اسناد و مدارک و پرونده های سازمانی استفاده گردیده است که این پرسشنامه از لحاظ محتوی به چهار قسمت تقسیم گردیده است و در واقع چهارهدف را دنبال می نماید: قسمت اول توضیح مختصری درموردعنوان موضوع به منظور آگاهی پاسخ دهندگان از اهداف پرسشنامه می باشد. قسمت دوم شامل چهارده سؤال بسته است که هر یک متغیر خاصی را مورد آزمون قرار می دهند و برای قبول و یا رد فرضیات تحقیق طراحی شده است. قسمت سوم شامل دو سؤال بسته است که هدف از طرح آنها کسب اطلاعات بیشتر در مورد موانع واگذاری و ارائه راه حلها و پیشنهادات لازم برای برطرف نمودن آنان می باشد. قسمت چهارم شامل شش سؤال بسته می باشد (عبارتنداز: سن، جنس، مدرک تحصیلی، شغل، متوسط درآمد ماهیانه و سابقه کار) که برای کسب اطلاعات بیشتر شخصی مطرح شده و در قسمت انتهایی پرسشنامه درج واز پاسخگویان درخواست گردیده تا در صورت امکان به آن پاسخ دهند. که در این راستا از مقیاس 5 گزینه ای لیکرت استفاده بعمل آمده است.

از آنجا که ابزارهای سنجش این پژوهش توسط محقق ساخته شده است لذا پیش از به کارگیری آنها در مرحله اصلی جمع آوری داده ها ضرورت دارد که از طریق علمی از روائی و پایایی آن اطمینان نسبی حاصل شود و به صورت زیر انجام پذیرفته است.

الف - بررسی روائی: به منظور تعیین و برآورد میزان روائی سوالات پرسشنامه و شاخص های ساخته شده برای اندازه گیری متغیرهای تحقیق از روش «روائی صوری» و «روائی محتوایی» استفاده شده است. که در این راستا 25 پرسشنامه بین خبرگان و متخصصین اعم از اساتید صاحب نظر دانشگاههای معتبر کشور و همچنین مدیران و کارشناسان ارشد با تجربه سازمانهای دولتی توزیع گردید و نظرات آنها در مورد میزان سنجش گری تک تک شاخص ها برای متغیرهای تعیین شده در قالب طیف 5 گزینه ای لیکرت درخواست گردید. 85 درصد از اساتید و 80 درصد از کارشناسان شاخص ها را در حدود زیاد و خیلی زیاد اعلام داشتند.

ب - برای محاسبه قابلیت اعتماد (پایایی) پرسشنامه از روش «ضریب آلفای کرونباخ» استفاده گردید و عدد 0/9263 از 25 نمونه انتخاب شده بدست آمد.

در تحلیل استنباطی ابتدا با استفاده از آزمون T به مقایسه میانگین مشاهده شده و میانگین نظری پرداخته تا در خصوص تایید یا رد فرضیه ها بطور مجزا تصمیم گیری کرد. چنانچه میانگین مشاهده (میانگین حاصل از نمونه مورد مطالعه برای هر فرضیه) از میانگین نظری (میانگین کدهای اختصاص داده شده در طیف لیکرت) به طور معناداری بزرگتر باشد می توان پذیرفت که فراوانی گزینه های موافقم و کاملاً موافقم نسبت به فراوانی گزینه های مخالفم و کاملاً مخالفم بطور معناداری بیشتر می باشد، بنابر این فرضیه محقق پذیرفته می شود. همچنین بمنظور اولویت بندی و تعیین میزان اهمیت هریک از فرضیه ها از آزمون فریدمن استفاده گردیده است. این آزمون هنگامی به کار می رود که داده های آماری حداقل ترتیبی باشند و یا بتوان با مفهوم ترتیبی آن ها را رده بندی دو طرفه نمود. آزمون فریدمن بیان میکند که در بین عوامل آیا عاملی از سایر عوامل مهمتر می باشد یا همه عوامل از نظر اهمیت یکسانند.

آزمون فرضیه اول: بین مقاومت کارکنان سازمان‌ها و واگذاری فعالیت بخش‌های مختلف سازمان‌ها به بخش غیر دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد!

فرضه‌های مقایسه میانگین را می‌توان به صورت زیر نوشت:

H_1 : مقاومت کارکنان سازمان‌ها بر واگذاری فعالیت بخش‌های مختلف سازمان‌ها به بخش غیر دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد (میانگین بزرگتر از عدد 3 است).
با توجه به مقادیر جدول (3)، بخصوص مقدار $P\text{-value} = 0$ ، فرض صفر در سطح خطای 5 درصد رد می‌شود. یعنی میانگین مشاهدات برابر 3 نیست و از آنجایی که میانگین عملی (3,2848)، بزرگتر از 3 می‌باشد بنابراین این می‌توان نتیجه گرفت که در سطح خطای 5 درصد فرضیه محقق پذیرفته می‌شود. یعنی مقاومت کارکنان سازمان‌ها به عنوان یک محدودیت در واگذاری فعالیت بخش‌های مختلف سازمان‌ها به بخش غیر دولتی موثر می‌باشد.

آزمون فرضیه دوم: بین فقدان برنامه ریزی جامع و واگذاری فعالیت بخش‌های مختلف سازمان‌ها به بخش غیر دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد!

فرضه‌های مقایسه میانگین را می‌توان به صورت زیر نوشت:

H_1 : بین فقدان برنامه ریزی جامع و واگذاری فعالیت بخش‌های مختلف سازمان‌ها به بخش غیر دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد (میانگین بزرگتر از عدد 3 است).
با توجه به مقادیر جدول (3)، بخصوص مقدار $P\text{-value} = 0$ ، فرض صفر در سطح خطای 5 درصد رد می‌شود. یعنی میانگین مشاهدات برابر 3 نیست و از آنجایی که میانگین عملی (3,4284)، بزرگتر از 3 می‌باشد بنابراین این می‌توان نتیجه گرفت که در سطح خطای 5 درصد فرضیه محقق پذیرفته می‌شود. یعنی فقدان برنامه ریزی جامع بر واگذاری فعالیت بخش‌های مختلف سازمان‌ها به بخش غیر دولتی موثر می‌باشد.

آزمون فرضیه سوم: بین ناقص بودن قوانین و مقررات دولتی و عدم تمایل بخش غیر دولتی در قبول واگذاری سازمان‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد!

فرضه‌های مقایسه میانگین را می‌توان به صورت زیر نوشت:

H_1 : بین ناقص بودن قوانین و مقررات دولتی و عدم تمایل بخش غیر دولتی در قبول واگذاری سازمان‌ها تفاوت معنی داری وجود دارد (میانگین بزرگتر از عدد 3 است).

با توجه به مقادیر جدول (3)، بخصوص مقدار $P\text{-value} = 0$ ، فرض صفر در سطح خطای 5 درصد رد می‌شود. یعنی میانگین مشاهدات برابر 3 نیست و از آنجایی که میانگین عملی (3,15)، بزرگتر از 3 می‌باشد بنابراین این می‌توان نتیجه گرفت که در سطح خطای 5 درصد فرضیه محقق پذیرفته می‌شود. یعنی ناقص بودن قوانین و مقررات دولتی بر عدم تمایل بخش غیر دولتی در قبول واگذاری سازمان‌ها موثر می‌باشد.

آزمون فرضیه چهارم: بین ناراضایتی و عدم استقبال شهروندان و واگذاری سازمانها به بخش غیر دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد!
 فرضیه‌های مقایسه میانگین را می‌توان به صورت زیر نوشت:
 H_1 : بین ناراضایتی و عدم استقبال شهروندان و واگذاری سازمانها به بخش غیر دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد (میانگین بزرگتر از عدد 3 است).

با توجه به مقادیر جدول (3)، بخصوص مقدار $P\text{-value} = 0$ ، فرض صفر در سطح خطای 5 درصد رد می‌شود. یعنی میانگین مشاهدات برابر 3 نیست و از آنجایی که میانگین عملی بزرگتر از 3 می‌باشد (3,5263)، بنابراین این می‌توان نتیجه گرفت که در سطح خطای 5 درصد فرضیه محقق پذیرفته می‌شود. یعنی ناراضایتی و عدم استقبال شهروندان بر واگذاری سازمانها به بخش غیر دولتی موثر می‌باشد.

جدول (3) - نتایج آزمون فرضیات تحقیق

| نتیجه | P- value | درجه آزادی | T مقدار | انحراف معیار | میانگین | تعداد نمونه | آماره / فرضیه ها |
|------------------|----------|------------|---------|--------------|---------|-------------|------------------|
| تایید فرضیه محقق | 0,000 | 274 | 7,315 | 0,6457 | 3,2848 | 275 | فرضیه اول |
| تایید فرضیه محقق | 0,000 | 274 | 11,894 | 0,5972 | 3,4284 | 275 | فرضیه دوم |
| تایید فرضیه محقق | 0,000 | 274 | 4,805 | 0,5177 | 3,1500 | 275 | فرضیه سوم |
| تایید فرضیه محقق | 0,000 | 274 | 13,922 | 0,6237 | 3,5263 | 275 | فرضیه چهارم |

بمنظور اولویت بندی و تعیین میزان اهمیت هریک از فرضیه‌ها از آزمون فریدمن استفاده گردیده است. این آزمون هنگامی به کار می‌رود که داده‌های آماری حداقل

ترتیبی باشند و یا بتوان با مفهوم ترتیبی آن‌ها را رده بندی دو طرفه نمود. آزمون فریدمن بیان میکند که در بین عوامل آیا عاملی از سایر عوامل مهمتر می باشد یا همه عوامل از نظر اهمیت یکسانند.

H_0 : چهار متغیر مستقل تحقیق از جهت تفاوت معنی داری در واگذاری بخش های مختلف سازمان ها به بخش غیر دولتی دارای رتبه یکسانی می باشند

H_1 : چهار متغیر مستقل تحقیق از جهت تفاوت معنی داری در واگذاری بخش های مختلف سازمان ها به بخش غیر دولتی دارای رتبه یکسانی نمی باشند.

نتایج محاسبات این آزمون در جدول (4) و رتبه متغیرها در جدول (5) نشان داده شده است.

جدول (4) - نتیجه آزمون فریدمن

| تعداد نمونه | آماره آزمون | درجه آزادی | P- value | نتیجه آزمون |
|-------------|-------------|------------|----------|-------------|
| 275 | 62,981 | 3 | 0,000 | رد فرض صفر |

جدول (5) - رتبه بندی آزمون فریدمن

| عنوان متغیر مستقل | میانگین رتبه ها |
|---------------------------------|-----------------|
| مقاومت کارکنان سازمان | 2,41 |
| فقدان برنامه ریزی جامع | 2,71 |
| ناقص بودن قوانین و مقررات دولتی | 2,01 |
| نارضایتی و عدم استقبال شهروندان | 2,86 |

همان گونه که در جدول (4) شاهد هستیم با توجه به مقدار $P\text{-value} = 0$ می توان نتیجه گرفت که در سطح معناداری 5 درصد فرض صفر رد و فرض یک یعنی فرض عدم یکسان بودن تاثیر چهار متغیر مستقل در واگذاری فعالیت بخش های مختلف سازمان ها به بخش غیر دولتی پذیرفته می شود.

اولویت بندی متغیرهای مستقل از نظر میزان اهمیت، براساس جدول (5) رتبه بندی فریدمن:

الف) نارضایتی و عدم استقبال شهر وندان

ب) فقدان برنامه ریزی جامع

پ) مقاومت کارکنان سازمان

ت) ناقص بودن قوانین و مقررات دولتی

نتایج و بحث

بدیهی است که زیربنای تحقق موفقیت در طرح واگذاری ادارات و نهادها عزم راسخ مسئولین کشور در خصوص هدف گذاری واقع بینانه و رفع موانع مذکور به ویژه فقرزدایی و توجه به امکانات و سطح درآمد و هزینه اقشار مختلف جامعه را می طلبد که بدون در نظر گرفتن آنها نمی توان انتظار داشت، فرآینده پیچیده واگذاری با موفقیت و سرعت لازم به سوی تحقق اهداف قانون و نظام رهنمون گردند. مقاومت کارکنان سازمان ها با بررسی های بعمل آمده از طریق پرسشنامه و تجزیه و تحلیل آنها بعنوان یکی از موانع در راستای واگذاری ها حائز اهمیت و تعمق است. همچنین عامل فقدان برنامه ریزی لازم در جهت واگذاریها یکی دیگر از عوامل بازدارنده در خصوص اجرای خصوصی سازی در چارچوب قانون مدنظر قرار گرفته است. با توجه به این نکته که اجرای هر قانونی نیاز به دستورالعمل های اجرایی با ضمانت های مربوطه دارد، مبهم بودن و نقص قوانین در این راستا مانع دیگری را بر سر راه واگذاریها ایجاد نموده است. فرضیه آخر تحقیق نیز پس از تجزیه و تحلیل به عنوان دیگر عامل بازدارنده در راستای اجرای اصل 44 در سازمان ها و ادارات دولتی استان زنجان مورد نظر می باشد. نتایج حاصل از رتبه بندی عوامل چهارگانه حاکی از بیشترین و مؤثرترین عامل در جهت بازدارندگی بترتیب الویت از نارضایتی و عدم استقبال شهروندان، فقدان برنامه ریزی جامع، مقاومت کارکنان سازمان ها و نقص قوانین و مقررات دولتی می توان یاد کرد.

پیشنهادات:

- پیشنهادات براساس یافته های تحقیق

بطور کلی در امر واگذاری دواير دولتی نمی توان یکباره پیکره نظام خدماتی را که سالیان متمادی دولتی و یا نیمه دولتی بوده به بخش غیردولتی واگذار نمود بلکه بایستی این کار بتدریج و در مدت زمان نسبتاً بلند صورت گیرد و همگام با این مسأله باید به خدماتی که دولت به بخش خصوصی واگذار می کند ارزش بیشتری داده شود و بعد از اینکه جایگاه آنان تثبیت شد و اکثریت افراد جامعه از خدمات آنان بهره مند شدند آنگاه می توان به موازات این مسأله ادارات را با شرایط خاص خود واگذار نمود.

اعلام سیاست مشخص از سوی دولت به عنوان یک اقدام حائز اولویت لازم است دولت سیاست مشخص خود را در ارتباط با خصوصی سازی و واگذاری فعالیتها در قالب

بیانیه ای تدوین و از طریق مطبوعات داخلی و خارجی انتشار دهد. این بیانیه می بایست اهداف، استراتژی و ابعاد برنامه دولت را مشخص سازد. هدف از بیانیه این است که عدم اطمینان و ابهامات موجود را برطرف ساخت و مشارکت وسیعتری را از جانب تمامی طرفهای ذیربط برانگیزد.

ایجاد ثبات در سیاستهای اقتصادی و مقررات زدائی دو زمینه اصلی جهت اطمینان و اعتماد بخش غیردولتی در قبول واگذاری است لذا باید در این دو زمینه اقداماتی از سوی مسئولین انجام گیرد تا بخش غیردولتی با اعتماد و دیدی روشن نسبت به آینده تمایل به همکاری داشته باشد. توجیه کارکنان ادارات و ارائه اطلاعات صحیح در مورد مزایای واگذاری فعالیت های ادارات و سازمان ها به همراه اتخاذ تدابیر مناسب و جلب اعتماد کارکنان مبنی بر اینکه واگذاری سازمان های دولتی منجر به اخراج یا بازخریدی آنان نخواهد گردید و حتی باعث افزایش درآمد آنها نیز شود. همچنین اتخاذ تدابیر مناسب برای جلب نظر کارکنان شاغل ادارات، جهت احساس تعلق بیشتر به مؤسساتی که در آن مشغولند که پیشنهاد می گردد از طریق مشارکت دادن آنها در اداره امور، احصاء فعالیت ها و خدمات قابل واگذاری توسط کارکنان و همچنین سهم نمودن سود حاصل از واگذاری ادارات به بخش غیردولتی.

تیمی متشکل از کارکنان فنی و صاحب نظر در هر رشته فعالیت تولیدی و خدماتی، مطالعات عمیق و اولیه را قبل از واگذاری فعالیتهای دولتی انجام دهند. بدیهی است زمان و هزینه ای که صرف می شود اتلاف نخواهد شد و ارزش سرمایه گذاری فوق را خواهد داشت. ایجاد تدابیر و اقدامات مقتضی در خصوص آموزش کارکنان، تضمین امنیت و فضا سازی مناسب برای قبول واگذاری فعالیت های دولتی برای بخش خصوصی و همچنین پیشنهاد میگردد که دولت قوانین را مصوب نماید که در آن بخش خصوصی مسئولیت بیشتری را داشته باشد.

- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

محققانی که علاقمند به مطالعه در حوزه خصوصی سازی با محوریت اجرای اصل 44 قانون اساسی نظام جمهوری اسلامی ایران می باشند می توانند در قالب موارد ذیل فعالیت های تحقیقاتی داشته باشند:

- 1- الویت بندی هریک از روش های واگذاری با توجه به فرهنگ عمومی نظام و ساختار اداری کشور در قالب عمل به اجرای اصل 44 قانون اساسی .ن.ج.ا.ا.
- 2- بررسی و مطالعه چرایی عدم استقبال جامعه از نتایج حاصله از خصوصی سازی
- 3- شفاف سازی دستورالعمل های اجرایی و بخشنامه های صادره درخصوص اجرایی کردن اصل 44 قانون 44 قانون از حیث عملیاتی و قانونی.
- 4- تدوین و ترسیم نقشه راه کلی در راستای نیل به اهداف دولت در راستای مستندسازی روش های واگذاری شرکت ها و مؤسسات دولتی به بخش خصوصی می تواند در دستور کار محققان قرار بگیرد.

منابع:

- آذر، عادل و مومنی، منصور (1378)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم، انتشارات سمت، چاپ دوم، ص 125-157.
- آئین نامه اجرایی (1382)، اجزاء «8، 7، 6، 5، 2 و 9» بند «ب» تبصره «4» قانون بودجه سال 1382 کل کشور، ص 5-31.
- آئین نامه اجرایی (1381)، ماده «88» قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب 81/6/24 هیات وزیران، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ص 2-13.
- بنی هاشمیان، سیدمحمد (1387)، بررسی نظرات کارشناسان در مورد مسائل مشکلات خصوصی سازی در استان کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ص 26-83.
- بیگی، حسن (1376)، بررسی اثرات خصوصی سازی در مجتمع پتروشیمی فارابی از دیدگاه کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ص 19-95.
- پویان، ایرج (1384)، تحول اقتصادی ایران، انتشارات نی، چاپ دوم، تهران، ص 124.
- تدبیر (1379)، ماهنامه علمی و آموزشی در زمینه مدیریت شماره 109، سال پانزدهم، دی، ص 38.
- جوانمردی، محمد نبی (1373)، بررسی علمی خصوصی سازی بخشی در راه آهن جمهوری اسلامی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، ص 36-47.
- جهانگیری، علی (1382)، امکان سنجی اجرای ماده 88 قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت در ادارات کل راه و ترابری و تربیت بدنی و سازمان های جهاد کشاورزی و صنایع و معادن استان تهران، سازمان مدیریت و برنامه ریزی، ص 31-58.
- خلعتبری، محمد (1376)، ارزیابی اثرات خصوصی سازی واحد های خدماتی در ستاد شرکت صنایع پتروشیمی، پایان نامه کارشناسی ارشد، ص 21-83.
- دستورالعمل اجرایی (1383)، جزء «2» بند «ب» تبصره «4» قانون بودجه سال 1383 کل کشور، ص 3-26.
- دستورالعمل اجرایی (1384)، ماده «144» قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، ص 2-18.
- رهنورد، فرج الله (1382)، امکان سنجی اجرای ماده 88 قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت در سازمان های مدیریت و برنامه ریزی، اقتصاد دارائی، مسکن و شهرسازی و اداره کل ثبت اسناد و املاک کل استان تهران، پروژه مطالعاتی سازمان مدیریت و برنامه ریزی، ص 17-49.

- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (1381)، منطقی نمودن اندازه دولت تهران، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، ص 36-72.
- سکاران، اوما (1380)، روشهای تحقیق در مدیریت، ترجمه: صائبی، محمد، شیرازی، محمود، ص 82-106.
- سند چشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق 1404 (1382). سیاست های کلی برنامه چهارم توسعه اقتصادی و... انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، تهران، چاپ اول، ص 8-51.
- علیپور، مهرداد (1384)، محاسبه بهای تمام شده خدمات و فعالیت های قابل واگذاری در واحد های استانی وزارت راه و ترابری، ص 27-89.
- قانون برنامه چهارم (1384)، توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، مصوب 83/6/11 انتشارات نشر دوران، ص 124-176.
- قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (1381)، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ص 27-43.
- قانون و مقررات خصوصی سازی در برنامه سوم توسعه (1382)، انتشارات سازمان خصوصی سازی، تهران، چاپ اول، ص 14-36.
- کارشناسان بانک جهانی (1382)، نقش دولت در جهان در حال تحول، انتشارات موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، تهران، ص 53-88.
- مصوبات برنامه منطقی نمودن اندازه دولت (1379)، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، تهران، چاپ اول، ص 23-50.
- معین تقوی، احمد (1373)، آمار و کاربرد آن در اقتصاد و بازرگانی، جلد اول، انتشارات موسسه چاپ و انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ص 179-194.
- مندنیهای، ویلیام، رانیموث، جیمز، بی وری، رابرت (1381)، آمار برای مدیریت و اقتصادی، جلد اول، ترجمه کفائی، سیدمحمد، عمیدی، علی، پاشا، عین اله، انتشارات دانشکده امور اقتصادی، ص 118-125.
- هیوز، آون (1380)، «مدیریت دولتی نوین» ترجمه معمارزاده، الوانی، خلیلی، انتشارات مرواید، تهران، ج سوم، ص 61-89.
- Buttler Michael J.R (2003), British journal of Management, Supplement, Vol 14. Issue 4: 'Dec ' p 47.

- Carlson, B., (1989), Flexibility and Theory of the firm. International journal of Industrial Organization, Vol,7 'No.1 pp179-203
- Hart 'O. (1995), Firms 'Contracts and Financial Strucure 'Clarendon press 'Oxford.

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 167 - 194

تاریخ دریافت مقاله: 90/10/6

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/15

بررسی موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت (مطالعه موردی دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی)

دکتر رسول برادران حسن زاده¹

معصومه محبوبی بناب²

دکتر غلامرضا رحیمی³

چکیده

این تحقیق سعی می کند موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت را در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی بررسی و تاثیر هر یک از موانع را بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت اولویت بندی نماید. جامعه آماری تحقیق حسابرسان و ذیحسابان دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی می باشد. تحقیق حاضر از حیث هدف کاربردی و با توجه به موضوع، پرسش، اهداف، فرضیه ها، از نوع پیمایشی می باشد. روش گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر از نوع کتابخانه ای و میدانی می باشد. این تحقیق دارای 6 فرضیه می باشد. در سطح آمار استنباطی برای آزمون فرضیه ها از آزمون t تک گروهی استفاده گردیده است. برای رسیدن به اهداف تحقیق، پرسشنامه ای که حاوی 33 سوال است به مقیاس لیکرت تنظیم گردید. نتایج تحقیق نشان داد که نبود شفافیت در اهداف سازمانها، نبود استراتژی مناسب در سازمانها، ضعف سیستم ارزیابی عملکرد در سازمانها، ضعف فرهنگ پاسخگویی در سازمانها و ضعف قوانین و مقررات در سازمانها موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشند. اما تاثیر هر یک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت متفاوت می باشد. به طوری که از لحاظ تاثیر گذاری بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت به ترتیب ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها رتبه اول، ضعف سیستم ارزیابی عملکرد رتبه دوم، نبود استراتژی مناسب رتبه سوم، نبود شفافیت در اهداف رتبه چهارم، ضعف فرهنگ پاسخگویی رتبه پنجم را به خود اختصاص دادند.

واژه‌های کلیدی: موانع، اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت، دستگاههای اجرایی

¹ - عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، تبریز، ایران

² - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

³ - عضو هیئت علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب، بناب، ایران

مقدمه

جهان در دهه های اخیر شاهد پیشرفت چشمگیری در حرفه حسابرسی بوده است. توسعه سازمانها و پیچیده تر شدن روابط و پیشرفت های فن آوری از یک سو و لزوم استفاده بهینه از منابع محدود و نادر از سوی دیگر، موجب رشد هر چه بیشتر حسابرسی و نیاز به انجام جامع آن شده است. از سویی نیاز فزاینده به مدیریت آگاه، با توجه به شرایط اقتصادی حاضر در دستگاهها، توسعه پویایی حرفه حسابرسی را ایجاب می کند تا علاوه بر رسیدگی به صورتهای مالی در چارچوب اصول و ضوابط حسابرسی مالی ابعاد مختلف عملکرد مدیریت را نیز مورد بررسی قرار دهد. از این رو لازم است حسابربان ضمن استفاده از خدمات متخصصان در زمینه های مختلف به ارزیابی کیفیت تصمیم گیریهای مدیریت بپردازند و نتایج و پیشنهادهای اصلاحی خود را برای بهبود هر چه بیشتر عملکرد مدیریت ارائه دهند. این تفکر در دنیای امروز موجب پیدایش نگرش جدیدی از حسابرسی تحت عنوان حسابرسی عملکرد مدیریت گردیده است (فرزانه، 1386، 29). در کشور ما مدیریت بخش اعظم منابع اقتصادی برعهده دولت است و کیفیت مدیریت آن در سرنوشت ملت اثرات اساسی دارد. مدیران بخش دولتی باید در برابر مردم و نمایندگان آنان پاسخگو باشند و ابزار این پاسخگویی را بر اساس اطلاعات معتبر فراهم کنند. (نخبة فلاح، 1381). انتظار عموم از کیفیت بهتر خدمات، تاکید بر بهبود مداوم خدمات دولتی و افزایش تاکید بر پاسخ گویی برای نتایج سازمانهای بخش دولتی در اقتباس روشهای بهتر در حسابرسی و در تهیه بازخورد جامع و بهتر عملکرد، عملیاتشان است (Faster, 2000). حسابرسی عملکردساز و کاری است که به منظور پاسخگویی دستگاههای اجرایی به قوه مقننه اجرا می شود. دستگاههای دولتی بمنظور اجرای وظایف مشخص منابعی را دریافت می نمایند و در رابطه با اجرای وظایف مذکور گزارشات مختلفی ارائه می نمایند از جمله صورتهای مالی و آمارهایی که در خصوص نتایج اقدامات خود و دستیابی به اهداف تعیین شده به مراجع نظارتی مختلف ارائه می نمایند (فاوچی، 1384، 16). ماهیت بخش دولتی ایجاب می کند که در این بخش، حسابرسی عملکرد علاوه بر رسیدگی به صورتهای مالی و اظهار نظر در چارچوب اصول و ضوابط حسابرسی مالی الزامی شود. از این رو لازم است حسابربان ضمن استفاده از خدمات متخصصان در زمینه های مختلف به ارزیابی کیفیت تصمیم گیریهای مدیریت بپردازند و نتیجه گیریها و پیشنهادات اصلاحی خود را جهت بهبود هر چه بیشتر مدیریت

ارائه کنند. یکی از وظایف حسابرس، بررسی این نوع گزارشات و سایر اطلاعات ارائه شده توسط دستگاه اجرایی و اظهارنظر در خصوص بموقع بودن و دقیق بودن این گزارشات و رعایت قوانین و مقررات لازم الاجرا توسط دستگاه اجرایی می باشد (همان منبع، 16). حسابرسی عملکرد دارای پنج شاخه می باشد: حسابرسی اثربخشی، حسابرسی کارایی، حسابرسی صرفه اقتصادی حسابرسی مالی و حسابرسی رعایت. با وجود تبلیغات حرفه ای از جانب برخی از دستگاههای اجرایی در سالهای اخیر، تقاضای کافی از سوی مدیران و مسئولین دستگاههای اجرایی در ایران مبنی بر انجام حسابرسی عملکرد مدیریت وجود نداشته و به نظر می رسد که انجام آن در عمل با موانع جدی روبروست.

دو دلیل عمده برای حسابرسی عملکرد در بخش دولتی جود دارد: اولاً می تواند اعتماد درسازمانها و موسسات دولتی را بهبود بخشد. واضح است که اگر سازمانهای دولتی به طور اثربخش عمل کنند این به بهبود اطمینان مردم به شایستگی دولت و تحکیم روابط بین دولتها و شهروندانشان کمک می کند. دوماً کارایی و اثربخشی مدیریت دولتی را افزایش وی دهد. و از پیشقدمی دستیابی به اهداف ارائه شده حمایت می کند، ابزار برای سنجش آنها، و اندازه گیری بازده یا عملکرد در رابطه با آن اهداف به طوری که بر استفاده بهتر از منابع و ارزش برای پول نائل شوند (Jones&Pendlebury,2000).

تحولات بوجود آمده طی سالهای اخیر در علم مدیریت و علوم مالی به همراه افزایش انتظارات نمایندگان مردم و سایر استفاده کنندگان از نتایج حسابرسیها، ناکارآمدیهای حسابرسی مالی برای برخی مقاصد خاص را پدیدار ساخته و ضرورت استفاده از انواع جدیدتر حسابرسی از جمله حسابرسی عملکرد را برای پاسخگویی به نیازهای استفاده کنندگان از گزارشات حسابرسی، اجتناب ناپذیر ساخته است. نظارت مالی بر بخش دولتی اگرچه امری است لازم و انکار ناپذیر اما به نظر می رسد که کافی نیست زیرا در بعضی موارد مشاهده شده است که در اجرای برنامه های دولت هزینه ها مطابق با شرایط و قوانین انجام پذیرفته اند اما امکان نتایج با آنچه در برنامه ها پیش بینی شده منطبق نبوده است و یا اینکه هزینه ها جز با اتلاف منابع نتیجه ای در بر نداشته اند (ملک حسینی، 1380، 3). این جاست که بعد دوم نظارتی یا نظارت بر عملیات و فعالیتهای مدیریت در ابعاد کارایی، اثربخشی و صرفه اقتصادی اهمیت خود را نمایان می سازد و نیاز به حسابرسی عملکرد و بهبود عملیات مدیریت بیش از پیش آشکار می شود. بنابراین مدیران گاهی در دستگاههای اجرایی تحت مدیریت خود احساس می کنند که در

واحدهای زیر نظر آنها سامانه های زیان باری وجود دارد که موانعی را در راه دستیابی به اهداف آن سازمان ایجاد می کند. محدودیت منابع و امکانات، لزوم اعمال صرفه جویی و پرهیز از اسراف توجه به سه مولفه کارایی و اثربخشی و صرفه اقتصادی در تمامی جهات مدیریتی دستگاههای اجرایی استفاده از حسابرسی عملکرد را اجتناب ناپذیر می سازد. در کشور ما علیرغم تلاشهایی که توسط دست اندرکاران حسابرسی دولتی در جهت گسترش این نوع حسابرسی صورت گرفته هنوز راه نپیموده طولانی را در مقابل خود شاهدیم. با توجه به تمام مزایایی که این نوع حسابرسی به همراه دارد و در کشور ما به ندرت اجرا می شود ضرورت انجام پژوهشها در ابعاد گوناگون این نوع از حسابرسی با مد نظر قرار دادن اجرایی شدن بودجه عملیاتی در دستگاههای اجرایی امری است روشن و آشکار.

- دانیل مورین¹ (2001) تحقیقی تحت عنوان " اثر حسابرسی عملیاتی بر وزارتخانه های دولتی در کانادا" انجام داد نتایج نشان داد که مورین در تحقیق خود از نظریه های مربوط به فرایند اثرگذاری استفاده کرده است. با این نظریه ها او توانست تعاملات موجود بین حسابرسی عملیاتی و صاحبکاران را در طی حسابرسی عملیاتی توضیح دهد. بررسی شش حسابرسی عملیاتی انجام شده توسط دیوان محاسبات کانادا و ایالت کبک باعث نگاهی ژرف از پیش به اثر حسابرسی عملیاتی بر وزارتخانه های عمومی می شود، حقیقت این است که در مورد حسابرسی عملیاتی به ویژه در مورد اثربخشی آن به عنوان ابزاری برای کنترل و بهبود مدیریت امور عمومی نقطه نظرهای بسیاری وجود دارد. مورین با تحقیق خود نشان داد که باید دقت بیشتری را به این نوع حسابرسی مبذول داشت. در واقع حسابرسی عملیاتی بخش عمده ای از محیط کنترلی بخش عمومی است و کشورهای بسیاری از جمله کانادا، ایالات متحده، استرالیا، نیوزلند، انگلستان و سوئد در آن سرمایه گذاری کرده و آن را به کار می برند.

- هاتری و پارکر² (1988) به مطالعه ای در زمینه برخی جنبه های حسابرسی عملیاتی پرداختند که به وسیله حسابرسان رسمی در استرالیا انجام شده بود. هدف آنها کشف

¹-Danielle Morin

²-Hattherly & Parker

مواردی مانند دلایل رد پیشنهادهای مطرح شده از سوی حسابرسان بود. سازمانهای مورد بررسی اغلب دلیل این کار خود را چنین بیان می کردند که به نظر آنها کارها از قبل به طور منطقی و با توجه به وقایع خارج از کنترل آنها خوب انجام شده است. سازمانهای مورد بررسی همچنین از مشکل بودن اجرای پیشنهاد شکایت داشتند. در چند مورد نیز بیان کردند که حسابرسان از وجود کنترلهای اصلاحی موجود در سازمان آگاهی ندارند یا اینکه آنها به این موضوع توجه نمی کنند که پیشنهادات با هدف کارآیی ممکن است تحقق اهداف مربوط به اثربخشی یا بالعکس را با موانعی روبه رو سازد.

- بارفیلد¹ (1975) تحقیقی تحت عنوان " اثر تکرار شدن حسابرسی عملیاتی بر موافقت واحد مورد بررسی در زمینه کنترلهای داخلی پیشنهادی " انجام داد. نتایج تحقیق این فرضیه را که آیا با افزایش در تکرار حسابرسی عدم اطمینان واحد مورد بررسی نسبت به حسابرس افزایش می یابد یا خیر؟ رد کرد فرضیه دیگر تحقیق او این بود که میزان دفعاتی که سازمان های مورد بررسی نمی توانند طبق کنترلهای داخلی عمل کنند با میزان دفعات حسابرسی نسبت عکس دارد. یافته های حاصل از آزمون این فرضیه نشان دهنده بهبود رویه ها در زمانی است که حسابرسی به طور مداوم انجام می شود. اما میزان این بهبود برای انعکاس در الگوی رفتاری سازمانهای مطرح شده در طرح فرضیه بارفیلد بسیار کم بود.

- حیدر فرزانه (1386) تحقیقی با عنوان " بررسی موانع اجرایی حسابرسی عملیاتی در دستگاههای اجرایی از دیدگاه مدیران و کارشناسان دیوان محاسبات کشور " انجام داده است نتایج پژوهش نشان داد که عوامل ضعف مهارتهای تخصصی حسابرسان، نحوه گزارش گری عملیاتی نامناسب به وسیله سامانه حسابداری دستگاههای دولتی، نبود شاخصهای سنجش عملکرد در دستگاههای دولتی، عدم آگاهی مدیران از فواید حسابرسی عملیاتی در دستگاههای دولتی از موانع اجرای حسابرسی عملیاتی هستند.

- افشین نخبه فلاح (1384) پژوهشی تحت عنوان " بررسی موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در شرکت ملی صنایع پتروشیمی و شرکتهای تابعه از دیدگاه مدیران

¹ - Barefield

شرکت "انجام داده است نتایج پژوهش نشان داد که عوامل عدم شناخت کافی مدیران از نقش و اهمیت حسابرسی عملکرد مدیریت در راستای اهداف سازمان مذکور، عدم وجود قوانین و مقررات الزام آور و مناسب، عدم وجود مهارت کافی در حسابرسان، عدم وجود استانداردهای حرفه ای مناسب در زمینه حسابرسی عملکرد مدیریت، عدم وجود فرهنگ پاسخگویی، عدم وجود منابع علمی کافی در ارتباط با تئوری و روشهای عملی از موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت هستند.

- احمد دهقان نیری (1385) تحقیقی با عنوان "بررسی تعامل مهندسی ارزش و حسابرسی عملکرد مدیریت در بهره وری طرحهای عمرانی" انجام داده است نتایج به دست آمده از آزمونهای فرضیه ها بیانگر این است که اجرای مهندسی ارزش در سهولت و بهبود انجام حسابرسی عملکرد نقش موثری دارد. بنابراین به طور کلی نتیجه گرفته می شود که تعامل مهندسی ارزش و حسابرسی عملکرد نقش بسیاری در کاهش هزینه ها ایفا می کند.

"هدفها به صورت معیارهایی در می آیند که می توان برآن اساس افراد، گروهها، دوایر، واحدهای مستقل و کل سازمان را مورد ارزیابی قرار داد." (دیوید، 1385، 354). در ارزیابی هدفهای سازمانی، در گذشته بیشتر مبنای برتری، صرف ورودیها¹ بوده است. هر قدر در فرایند سازمانی از منابع ورودی بیشتر استفاده می کردند سازمان موفق تر و برتر شناسایی می شد. بعدها به جای به ورودیها توجه به خروجیها² یا ستاده معطوف گشت و سازمانی موفق تر یا برتر شناخته می شد که بیشترین تولید یا بیشترین خدمات را ارائه می کرد. در دیدگاه نوین، علاوه بر اینکه کارایی یعنی نسبت ستاده، به داده (ستاده / داده) به عنوان یک مبنای ارزیابی، مورد سنجش قرار می گیرد این بحث مطرح می شود که با استفاده و صرف منابع ورودی و ارائه تولید یا خدمات بیشتر چه آثار و نتایجی را به جا می گذارد. در حقیقت در اینجا پیامدها و نتایج، بیشتر مورد توجه قرار می گیرد. به طور مثال، باصرف بودجه و منابع زیاد که منتهی به تولید بیشتر می گردد آیا این محصولات یا خدمات با کیفیت بالا و در راستای رفع نیازهای جامعه و مسائل عمومی تولید شده است (بزرگی، 1383). هدفها معیارهای مهمی را به دست می دهند که

¹- INPUT

²- OUTPUT

می توان بدان وسیله عملکرد مدیران را اندازه گیری نمود. آرتور دی. لیتل براین باور است که باید پاداش و مزایای مدیران را براساس تأمین هدفهای بلندمدت و استراتژی ها قرار داد (دیوید، 1385، 353). حسابرسی یکی از ابزارهای مفیدی است که به صورت مرتب برای ارزیابی استراتژی مورد استفاده قرار می گیرد. اغلب موسسات حسابرسی به عنوان بازوی مشاور عمل می کنند که در زمینه ارزیابی استراتژی خدماتی را به سازمانها ارائه می نمایند (همان منبع، 572). مؤسسات و سازمانها و دستگاههای اجرایی با هر ماموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین المللی عمل می کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند از شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه های توسعه و رفاه جامعه است. ارائه خدمات و تولید محصولات متعدد و تأمین هزینه ها از محل منابع، حساسیت کافی را برای بررسی تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقای رضایتمندی مشتری و شهروندان، عملکرد سازمان و مدیریت و کارکنان را ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرایندی و بطور صحیح و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقاء پاسخگویی دستگاههای اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمانها و کارایی و اثربخشی دولت می شود. در بخش غیردولتی نیز موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت های جدید، پایداری و ارتقاء کلاس جهانی شرکتها و مؤسسات می شود (رحیمی، 1385، 41). ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی معمولاً مترادف اثربخشی فعالیتهاست. منظور از اثربخشی میزان دستیابی به اهداف و برنامه ها با ویژگی کارا بودن فعالیتها و عملیات است. ارزیابی عملکرد در بعد نحوه استفاده از منابع در قالب شاخص های کارایی بیان می شود. اگر در ساده ترین تعریف، نسبت داده به ستاده را کارایی بدانیم، نظام ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می دهد (همان منبع، 41). سازمانها تا زمانی که برای بقا تلاش می کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می دانند، باید اصل بهبود مستمر¹ را سرلوحه فعالیت خود

¹-Continous improvement

قرار دهند. این اصل حاصل نمی‌شود، مگر اینکه زمینه دستیابی به آن با بهبود عملکرد مدیریت امکان‌پذیر شود. این بهبود را می‌توان با گرفتن بازخور لازم از محیط درونی و پیرامونی و تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصتها و تهدیدهای سازمان، مسئولیت‌پذیری و جلب رضایت مشتری با ایجاد و بکارگیری سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب، ایجاد کرد. ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد و توسعه آن به فرهنگ‌سازی و ارتقاء فرهنگ سازمانی نیاز دارد (رحیمی، 1385، 44). زمانی که رعایت قوانین و مقررات برای تامین اهداف حسابرسی ضرورت داشته باشد حساب‌برسان باید در مورد رعایت قوانین و مقررات به نحوی برنامه ریزی کنند تا اطمینان معقولی از کشف موارد خلاف فراهم شود در کلیه مراحل اجرای حسابرسی حساب‌برسان باید نسبت به حالات و رویکردهایی که می‌تواند دال بر اعمال خلاف قانون یا تخطی از قوانین مقررات باشند هوشیار باشند. کنترل‌های مدیریت نه تنها کنترل‌های داخلی بلکه در برگزیده کنترل‌های خارجی منجمله قوانین جاری کشور است (نخبه فلاح، 1381).

حسابرسی عملکرد در کشورهای صنعتی با نمایندگی دولت و سطح عالی پاسخ‌گویی عمومی ایجاد شد ولی بوسیله کشورهای دیگری با ویژگی‌های سیاسی و اقتصادی بسیار متفاوت به کار گرفته شد (AbdulRahman, 2008, 789).

نیاز برای حسابرسی صورت وضعیت عملکرد طی 1980 پدید آمد زمانی که بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه جهان مسائل ناشی از فزاینده فیزیکی و عملکرد پایین بخش دولتی و نبود پاسخ‌گویی را تجربه می‌کردند (Minogue, 1998, 17-37 & Common, 1998, 440-50).

بررسی اسناد و مدارک و شواهد تاریخی نشان می‌دهد که نیاز به حسابرسی عملکرد قدمت بیشتری داشته و از اواخر قرن نوزدهم این نیاز مطرح بوده است. پیدایش تفکر بررسی عملکرد مدیریت را می‌توان در رکود 1930، ضرورت کنترل و بازنگری عملکرد موسسات عمومی و خصوصی جستجو نمود (نخبه فلاح، 1384، 79). در برخی کتابهای منتشر شده در ایران، در ابتدا از واژه‌های «حسابرسی مدیریت» و «حسابرسی عملکرد مدیریت» و در سالهای اخیر از واژه «حسابرسی عملیاتی» استفاده شده است. در این فرایند، کمیته حسابرسی عملیاتی سازمان حسابرسی نیز که در سال 1376 تشکیل و مصوبات آن در سال 1380 در فصلنامه حسابرس شماره 10 با عنوان «آشنایی با حسابرسی عملیاتی» منتشر شده، واژه حسابرسی عملیاتی را به کار برده است (رحیمیان،

(magiran.com). در سال 1988، در ایالات متحد، استانداردهای حسابرسی دولتی، واژه حسابرسی عملکرد¹ را برای حسابرسی عملیاتی برگزید و در انگلستان و کانادا و برخی از کشورهای دیگر، نام چنین خدماتی همان حسابرسی عملیاتی باقی ماند. بررسیهای به عمل آمده موید این است که از دیدگاه فرهنگ آکسفورد (فرهنگ واژه‌های به کار رفته در انگلستان)، واژه حسابرسی جامع² معادل حسابرسی عملیاتی است و حسابرسی عملیاتی یعنی حسابرسی یک بخش دولتی، موسسه خیریه و یا یک سازمان غیرانتفاعی برای دستیابی به اینکه کارها با کارایی لازم انجام می‌شود، از پولی که مصرف می‌شود منافع لازم به دست می‌آید. این واژه که در انگلستان و کانادا کاربرد وسیعی دارد، در ایالات متحده مورد استفاده قرار نمی‌گیرد. همچنین واژه حسابرسی عملیاتی طبق فرهنگ آکسفورد عبارت است از "بررسی فعالیتهای یک سازمان برای دستیابی به اینکه تا چه اندازه با کارایی و اثربخشی انجام شده‌اند". طبق فرهنگ کهلر (فرهنگ واژه‌های به کار رفته در ایالات متحده حسابرسی عملیاتی نوعی حسابرسی جامع است که رویه‌ها و عملکرد قبلی را با توجه به پیشرفت آینده عملیات بررسی می‌کند. این نوع حسابرسی بیشتر از مطلوبیت و درستی، روی کارایی و اثربخشی تاکید دارد. از دیدگاه فرهنگ کهلر، این واژه با واژه‌های حسابرسی مدیریت³ و حسابرسی عملکرد مترادف است. با توجه به تعریف ارائه شده برای حسابرسی عملیاتی می‌توان واژه‌های پنجگانه مورد بحث را مترادف با هم دانست (همان منبع). اصطلاح حسابرسی عملکرد مدیریت نامهای مختلفی به خود گرفته اند بعضی آن را "ارزش برای پول"⁴ می‌نامند، برخی آن را تحت عناوین زیرمی‌نامند:

¹ - Performance auditing

² - Comprehensive Audit

³ - Management audit

⁴ - Value for money

- | | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1- حسابرسی عملیاتی | 2- حسابرسی جامع |
| 3- حسابرسی عملیاتی | 4- حسابرسی عملکرد |
| 5- حسابرسی مدیریت | 6- بررسی و ارزیابی عملکرد ¹ |
| 7- ارزیابی عملکرد ² | 8- حسابرسی ارزیابی برنامه ³ |
| 9- حسابرسی کارایی ⁴ | 10- حسابرسی اثربخشی ⁵ |
| 11- حسابرسی هزینه- منفعت ⁶ | 12- حسابرسی صرفه اقتصادی و کارایی ⁷ |
| 13- حسابرسی اثربخشی یا نتایج ⁸ | 14- حسابرسی اثربخشی مبتنی بر سیستم ⁹ |
| 15- حسابرسی رعایت ¹⁰ | 16- حسابرسی فراگیر ¹¹ |
| 17- حسابرسی وظایف ¹² | 18- حسابرسی سنجش مسئولیت ¹³ |
| 19- حسابرسی دوایر ¹⁴ | 20- حسابرسی عملیات ¹⁵ |
| 21- حسابرسی پیشگیری ¹⁶ | 22- حسابرسی غیر مالی ¹⁷ |
| 23- حسابرسی برنامه ¹⁸ | 24- حسابرسی طرح ¹⁹ (بنی فاطمی کاشی، 1387، 2) |

حسابرسی عملکرد در قالب E3²⁰ که عبارتند از: 1- حسابرسی اثربخشی؛ آیا سازمان با توجه به اهداف به نتایج یا منافع خود دست می یابد؟ 2- حسابرسی کارایی؛ آیا سازمان مسئولیتهای خود را با حداقل تلاش انجام می دهد؟ 3- حسابرسی صرفه

¹-Performance Review and Evaluation

²-Performance Evaluation

³-Program Evaluation Audit

⁴-Audit Efficiency

⁵-Audit Effectiveness

⁶-Cost benefit Audit

⁷-Economy and Efficiency Audit

⁸-Or Results Audit Effectiveness

⁹-Effectiveness Audit System- oriented

¹⁰-Compliance Audit

¹¹- Full scope Audit

¹²-Audit Functional

¹³-Responsibility Audit

¹⁴-Audit Departmental

¹⁵-Operations Audit

¹⁶-Preventive Audit

¹⁷-Non financial Audit

¹⁸-Audit Program

¹⁹- Project Audit

²⁰-Efficiency, Effectiveness, Economy

اقتصادی؛ آیا سازمان مورد رسیدگی مسئولیتهای خود را در قبال منابع با در نظر گرفتن اصل صرفه جویی با اقتصادی ترین شکل انجام می دهد؟ (AbdulRahman,2008,801) (زاید،15،1383-13).

الف- ارزیابی عملکرد در مقایسه با اهداف تعیین شده به وسیله مدیریت یا سایر معیارهای سنجش مناسب. به منظور اطمینان یافتن از صرفه اقتصادی، کارآیی و اثربخشی عملیات سیستمهای برنامه ریزی و کنترل مدیریت از نظر طراحی و اجرا ارزیابی می شوند (رحیمیان،1382،28).

ب- شناسایی فرصتهای بهبود عملیات از نظر اثربخشی، کارآیی و صرفه اقتصادی شامل:
1- شناسایی فرصتهای بهبود عملیات؛ منظور از بهبود عملیات به طور کلی عبارت از افزایش صرفه های اقتصادی، کارآیی یا اثربخشی و یا ترکیبی از این عوامل است.
2- تشخیص تواناییها و فرصتهای بالقوه (از جمله در حوزه های نیروی انسانی، فناوری، ظرفیتهای بلا استفاده، شیوه های تامین مالی و بازار یابی و ...)، شناسایی مخاطرات محتمل با اهمیت (صفار،1376،7).

ج- ارائه پیشنهاد برای بهبود عملیات یا انجام اقدامات بهترو رسیدگیهای بیشتر: نوع، ماهیت و دامنه پیشنهادهای ارائه شده در جریان حسابرسی عملکرد مدیریت بسیار متفاوت است. حسابرسی عملکرد مدیریت در اغلب موارد ممکن است پیشنهادهای ویژه ای ارائه کند. در سایر موارد ممکن است بررسیهای بیشتری نه در محدوده پیش بینی شده در قرارداد لازم باشد که در این صورت حسابرس دلایل نیاز به انجام بررسیها و اقدامات بیشتر در این زمینه را بیان می کند (رحیمیان،1382،28).

نظر براینکه تصمیم‌گیرهای مدیریت، اجرای فعالیتها و نتایج به دست آمده از آن در هر سازمان از درون سامانه‌های اطلاعاتی آن می‌گذرد و سامانه‌های برنامه‌ریزی و کنترل مدیریت جزئی از سامانه‌های اطلاعاتی موجود می‌باشد، لذا مطالعه و آزمون کنترل‌های مدیریت در اجرای حسابرسی عملکرد از ضروریات است. در مرور اولیه کنترل‌های مدیریت، حسابرس باید عوامل زیر را در نظر بگیرد: 1- آیا خط‌مشی‌های سازمان به طور کامل با اختیارات و امتیازات اساسی سازمان مطابق است؟ 2- آیا سامانه‌های روشها و کنترل‌های مدیریتی برای اجرای این خط‌مشی‌ها همانطور که مدنظر مدیریت عالی برای کارایی و صرفه اقتصادی بوده، طراحی شده است؟ 3- آیا سامانه‌های کنترل مدیریت کنترل کافی بر روی منابع سازمان، درآمدها و هزینه‌ها فراهم می‌کند؟ تعدادی از عواملی که حسابرس باید جهت ارزیابی سامانه کنترل مدیریت و تعیین نواحی مشکل‌آفرین در نظر بگیرد به قرار زیر است: استفاده مدیریت از استانداردها برای قضاوت در مورد اجرا، بهره‌وری، کارایی یا استفاده از کالاها یا خدمات. نبود دستورالعمل‌های مکتوب که سبب عدم درک درست مطالب می‌شود و درخواستهای دوگانه و متناقض، که سبب انحرافات غیر قابل قبول و اجرای غیر یکنواخت می‌گردد. عدم پیروزی در قبول مسئولیتها، دوباره کاریها، استفاده نامناسب از وجه نقد، الگوی سازمانی غیر معقول و بیهوده، استفاده بیهوده، ناکارا از کارکنان و منابع فیزیکی، کارهای ناتمام (نخبه‌فلاح، 1384، 84).

مهندسی ارزش یک راه خلاق و سازمان‌یافته تحلیل یک بخش، یک سامانه، یک فرایند است که با هدف شناسایی کارکردهای ضروری و شناسایی روشهای جایگزین این کارکردها به نحوی که این کارکردها با کمترین و موثرترین هزینه انجام شود. مهندسی ارزش یک فرایند ساختاریافته و چند تخصصی است که با تحلیل کارکردهای پروژه برای دستیابی به بهترین ارزش با کمترین هزینه، در دوره عمر پروژه تلاش می‌کند (رجبی، 1385، 51-52). مهندسی ارزش و حسابرسی عملکرد مدیریت هر دو بر کاهش هزینه‌ها از طریق صرفه‌جویی، کارایی و اثربخشی می‌پردازند با این تفاوت در مراحل ابتدایی با تحلیل طرح و ایده پردازی کاهش هزینه را پیشنهاد می‌دهد اما حسابرسی در انتهای طرح با بررسی نحوه اجرای طرح، عملکرد مدیر را از لحاظ بهره‌وری مورد بررسی قرار می‌دهد برای ایجاد ضمانت جهت مهندسی ارزش به عامل کنترل‌کننده برون سازمانی به نام حسابرسی عملکرد مدیریت نیاز است (دهقان‌نیری، 1385، 43-40).

در ایران استفاده از این فن پیشینه چندانى ندارد و واژه مهندسى ارزشى براى نخستين بار در قانون برنامه پنجساله سوم توسعه اقتصادى و اجتماعى کشور، به پيشنهاده سازمان برنامه و بودجه، دستگاههاى اجرايى موظف شده اند که طرحهاى عمرانى در دست اجراى خود را به منظور ساده سازى و ارزان سازى با اجراى مهندسى ارزشى و با در نظر گرفتن ضوابط فنى، مورد بازنگرى قرار دهند. پس از آن اين تکليف در بند(ه) تبصره(1) قانون بودجه سال 1381 تکرار شده است(رجبى جهرودى،1385،51).

در تحقيق حاضر براى بررسى موانع اجراى حسابرسى عملکرد مديريت و تعيين موانع از مدل تحليل ذينفعان¹ که از سوي دکتر پينگ لي² ارائه گرديده استفاده شده است. که شامل: اهداف سازمانى، استراتژى سازمانى، سيستم ارزشيابى عملکرد سازمانى، فرهنگ سازمانى، قوانين و مقررات سازمانى مى باشد. در اين مدل ذى نفعان به دو گروه دسته بندى مى شوند: ذى نفعان کليدى و غير کليدى. ذى نفعان کليدى بر سازمان کنترل مستقيم دارند و خواسته هاى آنها در اهداف سازمان متبلور مى شود (مانند سهامداران) و ذى نفعان غيرکليدى از مکانيسمهاى خارجى نظير بازار و فرهنگ براى حفظ منافع خود استفاده مى کنند و در هدفگذاري اثرگذار نيستند (مانند مشتريان). اهداف سازمان نمايانگر انتظارات و تمايلات ذى نفعان کليدى است و ذى نفعان کليدى تمام قدرت را از طريق ساختار حاکميت سازمان براى هدفگذاري اعمال مى کنند و ذى نفعان غيرکليدى چندان در هدفگذاري قدرتمند نيستند و در عوض از طريق مکانيسمهاى خارجى بر روى استراتژى هاى سازمان اثر گذارند و از اين طريق چگونگى رسيدن به اهداف با توجه به محيط خارجى را مشخص مى کنند. لذا سيستم ارزشيابى عملکرد از استراتژى ها شروع شده و به عنوان پلى بين رفتار مديران و انتظارات ذى نفعان عمل مى کند اهداف مشخص و روشن به چندين دليل موجب موفقيت سازمان خواهد شد نخست اهداف به گروههاى ذينفع کمک مى کنند تا نقش خود را در آينده سازمان درک کنند. همچنين براى مديرانى که داراي ارزشها و نگرشهاى متفاوت هستند اين اهداف مبنايى پايه دار ارائه مى کنند که بر آن اساس تصميم گيرى نمايند. اگر اهداف فرد و سازمان با هم تلفيق گردد که اساس آن مبتنى بر مشارکت و همسوزنگرى

¹-Stakeholder Analysis framework

²-Pingli Li

بین و فرد و سرپرست در جهت رسیدن به هدف است موجب تقویت روحیه و احساس تعهد می گردد (کریمی، 1385، 22) و برای حسابرسی عملکرد مدیریت به عنوان متغیر وابسته از نظر رایدر که حسابرسی را شامل پنج بعد می داند استفاده شده است.

مدل عملیاتی متغیر مستقل تحقیق

| مفهوم | ابعاد | شاخص |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت | عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها | کمی و قابل سنجش بودن اهداف سازمانها |
| | | آشنا بودن کارکنان با اهداف سازمانها |
| | | واقعی و قابل دستیابی بودن اهداف سازمانی |
| | | اولویت بندی شدن اهداف سازمانی |
| | نبود استراتژی مناسب در سازمانها | سازگار بودن اهداف کلی با اهداف جزئی و بخشهای مختلف فرعی |
| | | تخصیص مطلوب منابع کم یاب جهت رسیدن به اهداف سازمانی |
| | سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها | تخصیص مطلوب منابع کم یاب جهت رسیدن به اهداف استراتژیک |
| | | استفاده از بودجه بندی عملیاتی |
| | | استفاده از بودجه بندی برنامه ای |
| | | پشتیبانی کردن از اهداف استراتژیک |
| | | متوازن کردن شاخصها |
| | | نادیده گرفتن اهداف کلی و جزئی سازمان برای برجسته نشان دادن موفقیت خود |
| | فردنگ ضعیف پاسخگویی در سازمانها | محدود بودن تعداد شاخصهای عملکرد |
| | | تقویت روحیه پاسخگویی |
| | | تعهد اجتماعی و پاسخگویی نسبت به ذینفعان و جامعه |
| | | پاسخگویی در حوزه تخصصی |
| ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها | تلقی ارائه خدمات به سازمان و جامعه به عنوان وظیفه اخلاقی و حرفه ای | |
| | تقویت روحیه مسئولیت پذیری | |
| | مبهم بودن قوانین و مقررات | |
| | | کلی بودن قوانین و مقررات |

مدل عملیاتی متغیر وابسته تحقیق

| مفهوم | ابعاد | شاخص |
|-----------------------|---------------|----------------------------------------------|
| حسابرسی عملکرد مدیریت | اثربخشی | شناسایی عوام بازدارنده |
| | | دست یابی به نتایج رضایت بخش |
| | کارایی | سیستمها و روشهای کارآی عملیاتی |
| | | اجتناب از دوباره کاری |
| | | اجتناب از مراحل کاری بی مورد |
| | صرفه اقتصادی | نگهداری مواد مازاد بر مصرف |
| | | استفاده از تجهیزات پر ارزش |
| | | اجتناب از اتلاف منابع |
| | حسابرسی مالی | روشهای حسابداری |
| | | ارائه گزارشهای دوره ای مناسب جهت اطلاع رسانی |
| | حسابرسی رعایت | سیاستها و روشهای درون سازمانی |
| | | قوانین و مقررات کاربری |

روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف کاربردی و با توجه به موضوع، پرسش، اهداف، فرضیه ها، از نوع پیمایشی می باشد.

قلمرو تحقیق

الف) قلمرو مکانی تحقیق: قلمرو مکانی تحقیق حاضر دستگاههای اجرائی استان آذربایجان شرقی می باشد.

ب) قلمرو زمانی تحقیق: تحقیق حاضر از 87/2/2 آغاز شده و در بهمن 1387 به اتمام رسیده است.

جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق حسابرسان (43 نفر) و ذیحسابان (72 نفر) دستگاههای اجرایی استان آذر بایجان شرقی می باشد که جمعا 115 نفر می باشند. از آنجا که تعداد هر دو جامعه محدود بودند حجم نمونه آماری ما برابر با حجم جامعه آماری می باشد. بنابراین از روش تمام شماری استفاده شده است.

ابزار پژوهش

به منظور آزمون فرضیه های تحقیق حاضر، از پرسشنامه ای که با توجه به متغیرهای تحقیق و عملیاتی نمودن آنها تنظیم شده است، استفاده گردیده است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای آزمون فرضیه ها از آزمون t تک گروهی استفاده گردیده است.

آزمون فرضیه های تحقیق

آزمون فرضیه 1: عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. H_1

وجود شفافیت در اهداف سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت نمی شود. H_0

دید حسابرسان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 16/000- می باشد و این مقدار از مقدار 25 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 42 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

دید ذیحسابان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 22/843- می باشد و این مقدار از مقدار 25 در

سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 71 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

آزمون فرضیه 2: نبود استراتژی مناسب در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. H_1

نبود استراتژی مناسب در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت نمی شود H_0

دید حسابرسان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 15/025- می باشد و این مقدار از مقدار 10 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 42 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

دید ذیحسابان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 22/641- می باشد و این مقدار از مقدار 10 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 71 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

آزمون فرضیه 3: سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. H_1

سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت نمی شود. H_0

دید حسابرسان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 21/026- می باشد و این مقدار از مقدار 35 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 42 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

دید ذیحسابان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 21/026- می باشد و این مقدار از مقدار 35 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 71 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

آزمون فرضیه 4: فرهنگ ضعیف پاسخگویی در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. H_1

فرهنگ ضعیف پاسخگویی در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت نمی شود. H_0

دید حسابرسان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 14/201- می باشد و این مقدار از مقدار 25 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 42 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

دید ذیحسابان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی 0/000 بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری 0/05 کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 17/969- می باشد و این مقدار از مقدار 25 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 71 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

آزمون فرضیه 5: ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. H_1

ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت نمیشود. H_0

دید حسابرسان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی $0/000$ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری $0/05$ کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که $-13/927$ می باشد و این مقدار از مقدار 10 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 42 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

دید ذیحسابان: در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی $0/000$ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری $0/05$ کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که $-21/930$ می باشد و این مقدار از مقدار 10 در سطح اطمینان 95% و درجه آزادی 71 کوچکتر می باشد، پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد.

جدول شماره 1 آزمون فرضیه های تحقیق

| وضعیت (در سطح اطمینان 95%) | سطح معنی داری | آماره t | درجه آزادی | جامعه | فرضیه مربوط |
|-------------------------------|------------------|-----------|------------|----------|-------------|
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -16,000 | 42 | حسابرسان | فرضیه 1 |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -22,843 | 71 | ذیحسابان | |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -15,025 | 42 | حسابرسان | فرضیه 2 |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -22,641 | 71 | ذیحسابان | |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -21,026 | 42 | حسابرسان | فرضیه 3 |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -21,026 | 71 | ذیحسابان | |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -14,201 | 42 | حسابرسان | فرضیه 4 |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -17,969 | 71 | ذیحسابان | |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -13,927 | 42 | حسابرسان | فرضیه 5 |
| تائید فرضیه H_1 | 0,000 | -21,930 | 71 | ذیحسابان | |

آزمون فرضیه 6- میزان اثرگذاری هریک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذر بایجان شرقی متفاوت است.

میزان اثرگذاری هریک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذر بایجان شرقی متفاوت است. H_1

میزان اثرگذاری هریک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذر بایجان شرقی متفاوت نیست. H_0

جدول 2- اولویت بندی اثرگذاری هر یک از موانع پنج گانه بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت از دید حسابرسان و ذیحسابان

| شماره فرضیه | اولویت بندی متغیرها | درصد از دید ذیحسابان | درصد از دید حسابرسان | شرح موانع اثرگذار بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت |
|-------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 73.16 | 73.12 | عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها |
| 2 | 3 | 68.3 | 70 | نبود استراتژی مناسب در سازمانها |
| 3 | 4 | 62.96 | 66.37 | سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها |
| 4 | 1 | 73/52 | 74.4 | فرهنگ پاسخگویی ضعیف در سازمانها |
| 5 | 5 | 58.7 | 68.1 | ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها |

دید حسابرسان: چنانچه در جدول شماره 2 ملاحظه می گردد درصد تاثیر هر یک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت متفاوت می باشد. پس فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می گردد. زیرا میزان اثرگذاری هریک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذر بایجان شرقی متفاوت است.

دید ذیحسابان: چنانچه در جدول شماره 2 ملاحظه می گردد درصد تاثیر هر یک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت متفاوت می باشد. فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می گردد. زیرا میزان اثرگذاری هریک از موانع بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذر بایجان شرقی متفاوت است.

نتیجه گیری

فرضیه 1: در گروه حسابرسان میانگین میزان شفافیت در اهداف سازمانی در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 18/28 آمده که از نمره ملاک 25 (مجموع نمرات پنج سوال، برای حالت مطلوب وجود شفافیت در اهداف سازمانی) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 18/28 و 25 معنی دار می باشد (6/76). پس می توان گفت عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. چنین میتوان نتیجه گرفت که عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانی مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

در گروه ذیحسابان میانگین میزان شفافیت در اهداف سازمانی در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 18/29 آمده که از 25 (مجموع نمرات پنج سوال) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 18/29 و 25 معنی دار می باشد، پس می توان گفت عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. چنین می توان نتیجه گرفت که نبود شفافیت در اهداف سازمانی مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

فرضیه 2: در گروه حسابرسان میانگین استراتژی مناسب سازمانی در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 7 می باشد که از میانگین ملاک 10 (مجموع نمرات دوسوال، حالت مطلوب استراتژی مناسب سازمانی) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 7 و 10 معنی دار می باشد پس می توان گفت نبود استراتژی مناسب در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. چنین میتوان نتیجه گرفت که نبود استراتژی مناسب در سازمانها مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

در گروه ذیحسابان میانگین استراتژی مناسب سازمانی در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 6/83 می باشد که از میانگین ملاک 10 (مجموع نمرات دو سوال) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 6/83 و 10 معنی دار می باشد پس می توان گفت نبود استراتژی مناسب در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت

می شود. چنین میتوان نتیجه گرفت که نبود استراتژی مناسب در سازمانها مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

فرضیه 3: در گروه حسابرسان میانگین سیستم ارزیابی عملکرد در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 22/48 می باشد که در مقایسه با 35 (مجموع نمرات هفت سوال، حالت مطلوب سیستم ارزیابی عملکرد در سازمانها) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 22/48 و 35 معنی دار می باشد پس می توان گفت سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. بنابراین چنین میتوان نتیجه گرفت که سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

در گروه ذیحسابان میانگین سیستم ارزیابی عملکرد در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 22/03 می باشد که در مقایسه با 35 (مجموع نمرات هفت سوال) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 22/03 و 35 معنی دار می باشد پس می توان گفت سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. بنابراین چنین میتوان نتیجه گرفت که سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

فرضیه 4: در گروه حسابرسان میانگین فرهنگ پاسخگویی در سازمانها در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 18/6 می باشد که در مقایسه با 25 (مجموع نمرات پنج سوال، حالت مطلوب فرهنگ پاسخ گویی در سازمانها) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 18/6 و 25 معنی دار می باشد پس می توان گفت فرهنگ ضعیف پاسخگویی در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. بنابراین چنین می توان نتیجه گرفت که فرهنگ پاسخی ضعیف در سازمانها برای اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت مانع می باشد.

در گروه ذیحسابان میانگین فرهنگ پاسخگویی در سازمانها در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 18/38 میباشد که در مقایسه با 25 (مجموع نمرات پنج سوال) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 18/38 و 25 معنی دار می باشد پس می توان

گفت فرهنگ ضعیف پاسخگویی در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. چنین می توان نتیجه گرفت که فرهنگ پاسخ گویی ضعیف در سازمانها مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

فرضیه 5: در گروه حسابرسان میانگین ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 6/21 می باشد که از میانگین ملاک (مجموع نمرات دوسوال،حالت مطلوب قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 6/21 و 10 معنی دار می باشد پس می توان گفت ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. چنین میتوان نتیجه گرفت که ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

در گروه ذیحسابان میانگین ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی 5/85 می باشد که از میانگین ملاک 10 (مجموع نمرات دوسوال) کوچکتر می باشد این تفاوت بین 5/85 و 10 معنی دار می باشد پس می توان گفت ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها مانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می شود. چنین میتوان نتیجه گرفت که ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد.

جدول 3- اولویت بندی اثرگذاری هر یک از موانع پنج گانه بر اجرای حسابرسی عملکرد

مدیریت از دید حسابرسان و ذیحسابان

| شماره فرضیه | اولویت بندی متغیرها | درصد از دید ذیحسابان | درصد از دید حسابرسان | شرح موانع اثرگذار بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت |
|-------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 73/16 | 73/12 | عدم وجودشفافیت در اهداف سازمانها |
| 2 | 3 | 68/3 | 70 | نبود استراتژی مناسب در سازمانها |
| 3 | 4 | 62/96 | 66/37 | سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها |
| 4 | 1 | 73/52 | 74/4 | فرهنگ پاسخگویی ضعیف در سازمانها |
| 5 | 5 | 58/7 | 68/1 | ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها |

فرضیه 6: چنانچه در جدول شماره 3 ملاحظه می گردد از دید حسابرسان: ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها (با 68/1 درصد) مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد. بعد به ترتیب سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها (با 66/37 درصد)، نبود استراتژی مناسب در سازمانها (با 70 درصد)، عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها (با 73/12 درصد) و فرهنگ پاسخگویی ضعیف در سازمانها (با 74/4 درصد) مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد. به طوری که فرهنگ پاسخ گویی ضعیف در سازمانها بیشترین در صد و سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها کمترین درصد را بر مانع بودن در اجرای حسابرسی عملکرد به خود اختصاص داده اند.

از دید ذیحسابان: ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها با (58/7 درصد) مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد. بعد به ترتیب سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها (با 62/96 درصد)، نبود استراتژی مناسب در سازمانها (با 68/3 درصد)، عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها (با 73/16 درصد) و فرهنگ پاسخگویی ضعیف در سازمانها (با 73/52 درصد) مانعی در اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت می باشد. به طوری که فرهنگ پاسخ گویی ضعیف در سازمانها بیشترین در صد و ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها کمترین درصد را بر مانع بودن در اجرای حسابرسی عملکرد به خود اختصاص داده اند.

پس چنین می توان نتیجه گرفت که فرهنگ پاسخ گویی ضعیف در سازمانها در اولویت اول، عدم وجود شفافیت در اهداف سازمانها در اولویت دوم، نبود استراتژی مناسب در سازمانها در اولویت سوم، سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف در سازمانها در اولویت چهارم و ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانها در اولویت پنجم قرار دارد.

پیشنهادات در راستای نتایج تحقیق

همانطور که نتایج تحقیق نشان می دهد تفاوت معناداری بین نمره به دست آمده هر یک از متغیرهای تحقیق (شفافیت در اهداف سازمانها، استراتژی مناسب در سازمانها، سیستم ارزیابی عملکرد، فرهنگ پاسخگویی با نمره مطلوب هر یک از آنها وجود دارد.براین اساس راهکارهای زیر برای ترویج و ارتقاء اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی پیشنهاد می گردد:

شفاف سازی بیشتر اهداف سازمانی: با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر که بیانگر تاثیر میزان شفافیت در اهداف سازمانی بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی است. لذا باید دستگاههای اجرایی سیستمی برای ارائه اطلاعات کامل و جامع در خصوص اهداف سازمانی و دامنه دستیابی به نتایج طراحی و پیاده کنند.

به کارگیری استراتژی مناسب در سازمان: با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر که بیانگر تاثیر به کارگیری استراتژی مناسب در سازمان بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی است. لذا باید دستگاههای اجرایی سعی کرد سیستمها و روشهای کارآی عملیاتی مناسبی را طراحی و پیاده کنند.

سیستم ارزیابی عملکرد در سازمان: با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر که بیانگر تاثیر میزان قوت سیستم ارزیابی عملکرد سازمانی بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی است. لذا دستگاههای اجرایی باید سیستم ارزیابی عملکرد را چنان تجهیز نمایند که از اتلاف منابع اجتناب گردد.

فرهنگ پاسخگویی در سازمان: با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر که بیانگر تاثیر فرهنگ پاسخگویی قوی در سازمانی بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی است. لذا باید فرهنگ پاسخگویی در دستگاههای اجرایی چنان تقویت شود که همه خود را در قبال انجام کار مسئول و پاسخگو بدانند و گزارشهای دوره ای مناسب و کافی جهت اطلاع رسانی ارائه نمایند.

ضعف قوانین و مقررات الزام آور: با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر که بیانگر تاثیر منفی ضعف قوانین و مقررات الزام آور در سازمانی بر اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در دستگاههای اجرایی استان آذربایجان شرقی است. لذا دستگاههای اجرایی باید سیستمی برای بازبینی و اصلاح قوانین و مقررات کاربردی طراحی کنند و سیاستها و روشهای درون سازمانی بنا به مقتضیات تغییرات محیطی تغییر دهند.

منابع:

- بزرگی، فرزاد (1383)، اهداف فردی، سازمانی، اجتماعی، تدبیر، شماره 144، اردیبهشت 1387، www.imi.ir/tadbir
- بنی فاطمی کاشی، سید محمد رضا (1382)، آشنایی با برخی مفاهیم اساسی حسابرسی عملیاتی (کارآیی)، فصلنامه حسابر س، شماره 20، سال پنجم، تابستان، ص 62-65.
- بنی فاطمی کاشی، سید محمد رضا (1383)، آشنایی با برخی مفاهیم اساسی حسابرسی عملیاتی (صرفه اقتصادی)، فصلنامه حسابر س، شماره 23، سال ششم، بهار، ص 70-73.
- بنی فاطمی کاشی، سیدمحمد رضا (1382)، آشنایی با برخی مفاهیم اساسی حسابرسی عملیاتی (اثربخشی)، فصلنامه حسابر س، شماره 21، سال پنجم، تابستان، ص 64-67.
- بنی فاطمی کاشی، سیدمحمد رضا (1383)، آشنایی با مفاهیم اساسی حسابرسی عملیاتی (معیار)، فصلنامه حسابر س، شماره 20، تابستان، ص 68 و 70.
- بنی فاطمی کاشی، سیدمحمد رضا (1387)، جزوه آموزشی حسابرسی عملکرد مدیریت، دیوان محاسبات آذربایجان شرقی.
- دیوید، فرد آر، مدیریت استراتژیک، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران، 1379، جلد اول.
- دهقان نیری، احمد (1385)، بررسی تعامل مهندسی ارزش و حسابرسی عملکرد مدیریت، دانش حسابرسی، انتشارات دیوان محاسبات کشور، تابستان و پاییز، ص 40-43.
- رایدر، هری آر، راهنمای جامع حسابرسی عملیاتی، ترجمه محمد مهیمنی، محمد عبدالله پور، انتشارات سازمان حسابرسی، تهران، بهمن 1383، شماره 149.
- رحیمیان، نظام الدین، واژه شناسی حسابرسی عملیاتی، فصلنامه حسابر س، شماره 19، 1387، magiran.com
- رحیمیان، نظام الدین (1382)، حسابرسی عملیاتی ابزاری برای پاسخگویی و کمک به مدیریت، فصلنامه حسابر س، سازمان حسابرسی، شماره 20، ص 28 و 33.
- رحیمی، غفور (1385)، ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، تدبیر، شماره 173، مهر، 41-44.
- رحیمی، محمدرضا (1385)، حسابرسی بخش دولتی، شفاف سازی و پاسخگویی در مدیریت دولتی، نطق در اندونوزی، دانش حسابرسی، انتشارات دیوان محاسبات کشور، تابستان و پاییز، ص 5-7.
- رجبی جهرودی، محمود (1385)، تاملی بر فرایند مهندسی ارزش، دانش حسابرسی، شماره 19، انتشارات دیوان محاسبات کشور، بهار، ص 51-52.

- صفار، محمدجواد (1376)، حسابرسی عملیاتی، سازمان حسابرسی، نشریه شماره 112، دیماه، تهران.
- فاوچی، هادی (1383)، رهنمودهای آسوسای برای مبارزه با تقلب و فساد، دانش حسابرسی، شماره 14، زمستان، ص 16.
- فاوچی، هادی (1384)، مروری بر ویژگیها و ساختار گزارشات حسابرسی عملکرد، بهار، دانش حسابرسی، شماره 15، ص 24-25 و 29-30.
- کریمی، تورج (1385)، مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی، تدبیر، شماره 171، ص 22 و 25 و 27.
- ملک حسینی، محمد (1381)، مشکلات ساختار نظام بودجه ریزی کشور و اصلاحات در بودجه، نشریه دام کشت و صنعت، شماره 23، ص 3.
- نخبه فلاح، افشین (1381)، حسابرسی عملکرد و عملیاتی، تدبیر، ش 165، بهمن 1387
www.imi.ir/tadbir
- نخبه فلاح، افشین (1384)، بررسی موانع اجرای حسابرسی عملکرد مدیریت در شرکت ملی صنایع پتروشیمی و شرکتهای تابعه از دید مدیران شرکت، دانش حسابرسی، ش 18-17، انتشارات دیوان محاسبات کشور، پاییز و زمستان، ص 79-84
- Abdul Rahim A. Al Athmay, Alaa-Aldin, Performance auditing and public sector management in Brunei Darussalam, International Journal of Public Sector Management Vol. 21 No. 7, 2008 pp. 798-811 www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm
 - Barefield, R. M. (1975), The Impact of Audit Frequency on the Quality of Internal Control, Studies in Accounting Research No.11(Sarasota, Florida, American Accounting Association), p 86
 - Common, R.K. (1998), "Convergence and transfer: a review of the globalization of new public management", The International Journal of Public Sector Management, Vol. 11 No. 6, pp. 440-50
 - Ellsworth H. Morse. (Performance and operational auditing). The journal of accountancy, June 1971
 - Foster, G. (2000), Two Concepts of Accountability: Is a Bridge Possible Between Them, Pricewaterhouse Coopers, London

-
-
- Hatherly, D. j, and L. D. parker (1988), " Performance Auditing Outcom: A Comparative Study". Financial Accountability & Management, Vol.4. No.1(Spring), pp 41-21
 - Jones, R. and Pendlebury, M. (2000), Public Sector Accounting, Pearson Education Ltd, London
 - Kiggundu, M.N. (1998), "Civil service reforms: limping into the twenty-first century", in Minogue, M., Polidano, C. and Hulme, D. (Eds), Beyond the New Public Management: Changing Ideas and Practices in Governance, Edward Elgar,Cheltenham, pp.155-71
 - Morin, Danielle."Influece of Value for Maney Audit on Public Administration: Looking Beyod Appearance", Financial Accountability & Management, 17(2), May 2001
 - Pendlebury, M. and Shriem, O. (1991), "Attitudes to effectiveness auditing: some further evidence", Financial Accountability & Management, Vol. 7 No. 1, pp. 35-48
 - Pendlebury, M. and Shriem, O. (1990), "UK auditors' attitudes to effectiveness auditing",Financial Accountability & Management, Vol. 6 No. 3, pp. 177-89

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره 22 - پاییز 1391

ص ص 214 - 195

تاریخ دریافت مقاله: 90/12/6

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 91/6/10

بررسی تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی

(ارگان مورد مطالعه شرکت آب و فاضلاب مراغه)

محمد کلامی¹

اسماعیل عمران زاده²

سیدرضا شریفی³

سیدسینا شریفی⁴

چکیده

در بیش تر کنفرانس‌های بین‌المللی بهره‌وری، چنین عنوان می‌شود که سطح بهره‌وری به ویژه بهره‌وری منابع انسانی در بخش‌های مختلف اقتصادی کشورهای در حال توسعه پایین است و مشکل شدت افزایش جمعیت را نیز به آن می‌افزایند، در توجیه اهمیت نقش افراد در مقایسه با سرمایه و تکنولوژی که هر سه از عوامل افزایش بهره‌وری هستند، تقریباً همه‌ی صاحب‌نظران و مدیران سرشناس صنایع جهان، انسان را اساسی‌ترین عامل تلقی کرده‌اند، به طوری که در جوامع فراصنعتی هدف و نوع فرهنگ به ترتیب QWL⁵ و تاکید بر روابط انسانی پایه‌گذاری شده است و معتقدند که سرمایه و تکنولوژی را می‌توان به صورت وام تامین نموده و خرید، اما انسان‌ها را نه می‌توان وام گرفت و نه می‌توان خرید. انسان‌ها باید به عنوان سرمایه‌های اصلی کشورهای در حال توسعه پرورش یابند و در آن‌ها انگیزه‌ی تلاش ایجاد شود. لذا در این پژوهش نویسندگان به بررسی ارتباط متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی پرداخته و از روش «آزمون نیکویی برازش یا آزمون یکنواختی» برای پیدا کردن ارتباط متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی پرداخته و نتیجه‌گیری نموده‌اند که با افزایش کیفیت زندگی کاری بهره‌وری نیز افزایش یافته است.

واژه‌های کلیدی:

بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، منابع انسانی، رضایت شغلی، ارزشیابی عملکرد

¹ - عضو هیئت علمی (مربی) دانشگاه آزاد اسلامی، گروه اقتصاد، واحد ممقان، ایران (Ms84kalami@yahoo.com)

² - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت، واحد ممقان، ایران

³ - دانش‌آموخته‌ی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تبریز، ایران

⁴ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران

⁵.Quality of Work Life

مقدمه

یکی از ویژگی‌های بحث‌های مختلف اقتصادی کشورهای در حال توسعه پایین بودن سطح بهره‌وری¹ به ویژه بهره‌وری منابع انسانی است. در چند سال اخیر رابطه‌ی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری² مورد توجه و مطالعه‌ی محافل علمی مدیریت دنیا قرار گرفته و سازمان‌های بین‌المللی از جمله سازمان‌های بهره‌وری آسیا³ در این زمینه کنفرانس‌های مقدماتی بر پا کرده‌اند. مفهوم بهره‌وری به طور فزاینده‌ای با کیفیت محصول نهاده‌ها و فرآیند تولید ارتباط دارد، عاملی که اهمیت اساسی دارد، کیفیت نیروی کار، مدیریت و شرایط کار آن است. امروزه به طور کلی متخصصین بهره‌وری بر این اعتقاد هستند که افزایش بهره‌وری و بهبود کیفیت زندگی کاری در یک راستا هستند، بر این اساس بهره‌وری باید از نظر اقتصادی و هم از نظر اجتماعی مورد توجه قرار گیرد. گرایش‌های کارکنان نسبت به کسب و کار، موفقیت از طریق مشارکت آنان در برنامه‌ریزی هدف‌ها، اجرای فرآیند و سهیم گردانیدن آنان در منافع خاص از بهره‌وری، موجب ارتقا سطح بهره‌وری می‌گردد. اهمیت بهره‌وری در افزایش رفاه ملی اکنون به طور جهانی پذیرفته شده است، افزایش درآمد ناخالص ملی⁴ نتیجه‌ی بهبود شیوه‌ی تولید و کیفیت نیروی کار است تا استفاده از نیروی کار و سرمایه بیش‌تر، در این مورد روبرت. ام. سالو معتقد است که گرچه سرمایه‌گذاری شرایط لازم برای رشد بهره‌وری است اما شرایط کافی برای آن نیست. حال به تعاریفی از بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، منابع انسانی، رضایت شغلی و ارزشیابی عملکرد می‌پردازیم.

| تعریف و مفهوم بهره‌وری | مرجع تعریف‌کننده |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| بهره‌وری عبارت است از رابطه‌ی بین ستاده‌ی حاصل از یک سیستم تولید با داده‌های به کار رفته به منظور تولید آن ستاده (خاکی، 1378) | سازمان بین‌المللی کار (IIO) |
| به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و ... به طریق علمی، کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آن‌گونه که به سود کارگر، مدیریت و عموم مصرف‌کنندگان باشد (خاکی، 1378) | مرکز بهره‌وری ژاپن (JPC) |

¹.Productivity

².Quality of Work life

³.A.P.O

⁴.GNP

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>الف. بهره‌وری درجه‌ی استفاده‌ی موثر از هر یک از عوامل تولید است.</p> <p>ب. بهره‌وری درجه‌ی اول یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آن چه را که در حال حاضر موجود است بهبود بخشد. بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام رساند (خاکی، 1378).</p> | <p>آژانس بهره‌وری اروپا (EPA)</p> |
| <p>این سازمان در سال 1950 بهره‌وری را این گونه تعریف کرده است: بهره‌وری خارج قسمت بازده به یکی از عوامل تولید است بدین ترتیب می‌توان از بهره‌وری سرمایه، بهره‌وری سرمایه‌گذاری، بهره‌وری مواد خام بسته به این که بازده در ارتباط با سرمایه، سرمایه‌گذاری یا مواد خام و غیره مورد بررسی قرار گیرد نام برد (کاظمی و ابطحی، 1388، 4).</p> | <p>سازمان همکاری اقتصادی اروپایی (OECD)</p> |
| <p>در سال 1950، سازمان توسعه و همکاری اقتصادی به طور رسمی بهره‌وری را حاصل کسری که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می‌آید تعریف کرده است. بر این اساس می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت نمود (امامی‌میبدی، 1379).</p> | <p>سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD)</p> |
| <p>بهره‌وری یک فرهنگ، یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر است (خاکی، 1386).</p> | <p>سازمان بهره‌وری ملی ایران (NIPO)</p> |
| <p>بهره‌وری مشتمل بر اثربخشی و کارایی عملکرد است و افزایش تراز بهره‌وری در سازمان نتیجه‌ی کارایی مدیریت است (ابطحی و کاظمی، 1383).</p> | <p>تورادل، مسکون و همکاران (1988)، بوون و کورتز (1992)، مونگا (1997)، رایبنز (1983)، رانفتل (1989)، کنتز و همکاران (1986)، پوتی، استونر و فری‌من (1993)، شرمهون (1989)، لندل (1986)</p> |
| <p>بهره‌وری را نسبت میان بازده به هزینه‌ی عملیات تولیدی می‌داند (ماهونی و توماس، 1988)</p> | <p>استیگل</p> |
| <p>بازدهی و کارایی در تولید صنعتی که توسط برخی از روابط بین ستادها و داده‌ها اندازه‌گیری می‌شود (خاکی، 1386)</p> | <p>فرهنگ آکسفورد</p> |
| <p>بهره‌وری در اقتصاد عبارت است از نسبت آنچه تولید می‌شود به آنچه که برای تولید مورد نیاز می‌باشد (خاکی، 1386)</p> | <p>دایره‌المعارف بریتانیکا</p> |

| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ماهونی | بهره‌وری در برگیرنده‌ی کارایی، اثربخشی و تغییر است (ماهونی و توماس، 1988) |
| استتیر | بهره‌وری را معیار عملکرد و یا قدرت و توان هر سازمان در تولید کالا و خدمات تعریف کرده است (خاکی، 1386) |
| دیویس | تغییراتی که در میزان محصول بر اثر منابع به کار رفته ایجاد می‌شود (مدیریت بهره‌وری بنیاد مستضعفان و جانبازان، 1379) |
| سومانن | بهره‌وری کلی عوامل، نسبت بازده ملموس به نهاده‌های ملموس است (علی‌بابایی، 1376) |
| اشتاینر | بهره‌وری عبارت است از معیار عملکرد و یا قدرت و توان موجود در تولید کالا و خدمات (علی‌بابایی، 1376) |
| ایسترفیلد | بهره‌وری را نسبت بازده سیستم تولیدی به مقداری که از یک یا چند عامل تولید به کار گرفته شده است می‌داند (علی‌بابایی، 1376) |
| ماندل | بهره‌وری به مفهوم نسبت بین بازده تولید به واحد منابع مصرف شده است. که با یک نسبت مشابه دوره‌ی پایه مقایسه می‌شود به کار می‌رود (خاکی، 1378) |

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته‌است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصتهای رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارایی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، 1387). امروزه بیشتر تحقیقات تجربی که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده‌است، به طور ضمنی چشم انداز جدیدی از رضایت شغلی و مفاهیم وابسته به حرفه و شغل را پذیرفته‌اند (Cherose et al، 2006). اگر چه در بعضی از متون کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده‌اند، لیکن بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت و روانشناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی

از نظر مفهوم متفاوت هستند. تفاوت کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در این نکته است که رضایت شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است (Sirgy et, 2001). دانا و گریفین معتقدند که کیفیت زندگی کاری به مثابه هرمی است که مفاهیم آن را شامل رضایت از زندگی [در راس هرم]، رضایت شغلی [در اواسط آن] و نیز رضایت از سایر جنبه‌های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق، همکاران و ناظران می‌شود.

عبارت است از فرآیند کار کردن با افراد، به طوری که این افراد و سازمان‌شان به توانمندی کاملی دست یابند، حتی زمانی که تغییر، نیاز به کسب مهارت‌های جدید، تقبل مسئولیت‌های جدید و شکل جدیدی از روابط را ملزم باشد. در واقع مدیریت منابع انسانی استفاده از نیروی انسانی در جهت اهداف سازمان است و شامل فعالیت‌هایی نظیر کارمندیابی و جذب، آموزش، حقوق و دستمزد و روابط سازمانی می‌شود. در منابع انسانی مدرن، فعالیت‌هایی نظیر برنامه‌ریزی کار راهی شغلی، جبران خدمت و مزایا، جانشین‌پروری، مدیریت استعدادها، نگرش کارکنان، تقویت کار تیمی و استراتژی منابع انسانی نیز وارد شده‌اند. مدیریت منابع انسانی با علمی چون مدیریت رفتار، روان‌شناسی صنعتی (روان‌شناسی کار)، اقتصاد نیروی انسانی، آمار و کامپیوتر ارتباطی تنگاتنگ دارد (خسرو جردی، 1383).

هاپاک (Happock) رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می‌کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌نماید (شفیع‌آبادی، 1371، 124).

فرآیندی است که به وسیله‌ی آن یک مدیر رفتارهای کاری نیروی انسانی را از طریق سنجش و مقایسه‌ی آن‌ها با معیارهای از پیش تنظیم شده ارزیابی می‌کند و نتایج حاصله را ثبت می‌نماید و آن‌ها را به اطلاع نیروی انسانی سازمان می‌رساند (حاجی-کریمی، رنگریز، 1378، 204).

کیفیت زندگی کاری¹ ابتدا در اروپا و طی دهه (59-1950) ابداع شد و براساس تحقیقات اریک تریست و همکارانش در دانشکده‌ی تاونسک در زمینه‌ی روابط انسانی در لندن شکل گرفت. پژوهش‌های انجام شده، هم بعد فنی و هم بعد انسانی سازمان‌ها را بررسی و چگونگی روابط بین آنها را ارزیابی کرد، که باعث به وجود آمدن سیستم‌های تکنیکی- اجتماعی (سوسیا تکنیکال) مربوط به طراحی شغل شد، که امروزه در ایالت متحده‌ی آمریکا بیش‌ترین اقدامات مربوط به کیفیت زندگی کاری را تحت پوشش قرار می‌دهد. متخصصان اولیه کیفیت زندگی کاری در بریتانیا، ایرلند، نروژ و سوئد طراحی‌های شغل را برای هماهنگی هر چه بهتر و منسجم‌تر کردن کارکنان و تکنولوژی ایجاد کردند. فعالیت کیفیت زندگی کاری آن‌ها عمدتاً با مشارکت اتحادیه‌ها و مدیریت در طراحی کار، تدوین شده است و باعث به وجود آمدن طراحی‌هایی از مشاغل شد که برای کارکنان سطوح بالاتری از منزلت (اعتبارشغلی)، تنوع شغلی و بازخورد اطلاعاتی مربوط به نتایج را به ارمغان آورد. احتمالاً بارزترین مشخصه‌های کیفیت زندگی کاری پدیدار شدن و توسعه‌ی گروه‌های کاری خودگردان به عنوان شکل جدیدی از طراحی کار بود. این گروه‌ها متشکل از کارمندان با مهارت‌های متعدد (مهارت‌های چندگانه) بوده است که اطلاعات و استقلال (آزادی) عمل ضروری را برای طراحی و اداره‌ی عملیات شغل خودشان را داشته‌اند.

سبکرو و همکاران (1389) در پژوهشی به بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری پرداخته‌اند. آنان در این پژوهش به بررسی رابطه‌ی متغیرهای هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری کارکنان پرداختند. جامعه‌ی آماری پژوهش، کارکنان شرکت‌های بیمه‌ی شهر تهران هستند و نمونه‌ای به حجم 300 نفر از آنان به صورت تصادفی انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه است، لذا جهت سنجش هوش عاطفی از آزمون شاته و همکارانش و جهت سنجش کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان از پرسش‌نامه‌های محقق ساخته 29 و 22 سوالی استفاده شده است و جهت پایایی ابزار از آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب پایایی کل پرسش‌نامه‌ی بهره‌وری برابر با 81%، ضریب پایایی کل پرسش‌نامه‌ی کیفیت زندگی کاری برابر با 86% و ضریب پایایی آزمون هوش عاطفی برابر با 0/8 بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون

¹.QWL

گام به گام استفاده شده است. بر اساس پژوهش در سطح معناداری 0/01، متغیرهای هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری و ابعاد آنان رابطه‌ی معناداری با بهره‌وری کارکنان دارند و همچنین در سطح معناداری 0/01، متغیرهای کیفیت زندگی کاری و همدلی به ترتیب بیش‌ترین و کمترین اثر رگرسیونی بر متغیر بهره‌وری دارند.

فرنی و شجاعی (1388) در پژوهشی به بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان سردشت در سال تحصیلی 1387-1388 پرداخته‌اند. روش تحقیق توصیفی-همبستگی و جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی مدیران مدارس شهرستان سردشت می‌باشد. حجم نمونه‌ی مدیران بر اساس فرمول کوکران 75 نفر محاسبه و روش نمونه‌گیری از نوع طبقه‌ای نسبتی است. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته‌ی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری استفاده شده است. در ارتباط با روایی ابزار سنجش به نظرات متخصصین اکتفا شده و اعتبار پرسش‌نامه‌ها به ترتیب 0/91 و 0/92 درصد از طریق آزمون آلفای کرونباخ به دست آمده است. نتایج آزمون‌های آماری نشان داده که بین حقوق و مزایا، فرصت‌های مستمر یادگیری، دموکراسی در سازمان، مشارکت در تصمیم‌گیری، طرح شغل و فضای کاری با بهره‌وری مدیران رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

طیبی و همکاران (1387) در پژوهشی به رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری با میزان بهره‌وری مدیریت بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران: 1387 پرداخته‌اند. امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در مرحله‌ی مدیریت منابع انسانی و توسعه‌ی سازمانی مورد تامل قرار گرفته و تامین و ارتقای آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می‌رود و بهره‌وری نیز به عنوان عامل کلیدی توسعه‌ی اقتصادی کشورها محسوب می‌شود. روش بررسی پژوهش حاضر به روش توصیفی مقطعی انجام شده است. جامعه‌ی آماری مدیران بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران (N=10) می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسش‌نامه‌ی مرتبط با شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری می‌باشد. یافته‌ها بدین صورت است که در بین شاخص‌های کیفیت زندگی کاری، فضای کاری در سازمان با میانگین 3/72 در بالاترین وضعیت و طراحی شغل با میانگین 2/9 در پایین‌ترین وضعیت می‌باشند و مشارکت در تصمیم‌گیری با ضریب همبستگی 0/858 و P-value=0/002 از نظر آماری بالاترین میزان همبستگی را با کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد و امتیازات مادی با

ضریب همبستگی $0/358$ و $P\text{-value}=0/31$ ارتباط معناداری را با شاخص کیفیت زندگی کاری نشان نداد. از طرف دیگر با توجه به میانگین به دست آمده بین مولفه‌های بهره‌وری شناخت شغل با میانگین $4/4$ در بالاترین وضعیت و بازخور عملکرد با میانگین $2/3$ در پایین‌ترین وضعیت می‌باشند و مولفه‌ی توانایی با ضریب همبستگی $0/664$ و $P\text{-Value}=0/036$ همبستگی مثبت و معناداری را با مولفه‌ی بهره‌وری نشان داد. از بین عناصر کیفیت زندگی کاری صرفاً دموکراسی در سازمان با ضریب همبستگی $0/665$ و $P\text{-value}=0/036$ همبستگی مثبت و معناداری را با بهره‌وری نشان داد. در نتیجه بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری مدیریت در بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فتاح (1387) در پژوهشی به رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری خدمات مدیران مراکز آموزش عالی پرداخته است. هدف اساسی پژوهش بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری خدمات مدیران در دانشگاه آزاد اسلامی و همچنین تدوین الگوی ریاضی برای بهره‌وری بر اساس کیفیت زندگی کاری است. جامعه‌ی آماری این پژوهش را کلیه‌ی مدیران واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تشکیل می‌دهد. با روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای و طبقه‌ای تعداد 474 نفر از مدیران واحدهای مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی و به ازای هر مدیر 3 کارمند تحت سرپرستی آنان یعنی 1422 نفر انتخاب شده‌اند. از بین این تعداد، 1422 پرسش‌نامه مربوط به کیفیت زندگی کاری و 1422 پرسش‌نامه مربوط به بهره‌وری توسط کارمندان مدیران تکمیل و تحلیل شد. ابزار سنجش عبارتند از پرسش‌نامه‌های محقق‌ساخته کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری خدمات مدیران که هر دو پرسش‌نامه‌ی کیفیت زندگی کاری و پرسش‌نامه‌ی بهره‌وری روی سه نفر از کارمندان مدیران اجرا گردیده است. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری خطی نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری خدمات مدیران رابطه وجود دارد.

دهقان‌نیری و همکاران (1387) در پژوهشی به کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر پرداخته‌اند. کیفیت بالای زندگی کاری به عنوان شرط و پیش‌زمینه‌ی اساسی توانمندسازی منابع انسانی مورد نیاز سیستم مراقبت بهداشتی شناخته شده است. بهره‌وری کارکنان پرستاری عامل مهمی در موفقیت سازمان است. چنانچه ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری مشخص شود مدیران می‌توانند با

بالا بردن کیفیت زندگی کاری زمینه‌ی بهره‌وری کارکنان را فراهم آورند. هدف از پژوهش بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری پرستاران بالین می‌باشد. این پژوهش مطالعه‌ای مقطعی، از نوع همبستگی است که دو متغیر کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری با استفاده از ابزار پژوهشگر ساخته همراه با متغیرهای دموگرافیک مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه‌ی پژوهش را کلیه‌ی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران تشکیل می‌دادند که 360 نمونه‌ی تصادفی از بین آنان گرفته شده است. روش جمع‌آوری داده‌ها خودگزارشی بودند. پرسش‌نامه‌ی کیفیت زندگی کاری با 45 سوال در مقیاس لیکرت و پرسش‌نامه‌ی بهره‌وری با 25 سوال در مقیاس لیکرت ساخته شد. بعد از جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از SPSS و آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و مجذور کای در مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان دادند از نظر 31/9% واحدهای مورد پژوهش بهره‌وری آنان در سطح متوسط قرار دارد و کمتر از یک دهم آنان بهره‌وری خود را مطلوب گزارش نموده‌اند. همچنین از نظر 41/9% کیفیت زندگی کاری آنان در سطح متوسط قرار دارد و تنها یک دهم آنان کیفیت زندگی کاری خود را مطلوب گزارش نموده‌اند. آزمون آماری پیرسون همبستگی معناداری را بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری فرد نشان داد $r=0.357$ ($p<0.001$). با توجه به آن که تنها حدود یک دهم واحدهای مورد پژوهش بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری خود را در سطح مطلوب برآورد نموده‌اند، بنابراین مدیران می‌توانند با اتخاذ راه‌کارهای مناسب کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های مهم کیفیت زندگی کاری پرستاران را ارتقا داده و شرایط لازم جهت بهبود کیفیت ارایه‌ی خدمات و بهره‌وری پرستاران را فراهم سازند.

باقرزاده و اعتباری (1387) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری با بهره‌گیری از تکنیک MCP/PMT (مطالعه‌ی موردی) پرداخته‌اند. آنان در این پژوهش به این نتیجه رسیده‌اند که اگر کشوری بخواهد در اقتصاد پیشتاز باشد و در عرصه‌ی رقابت عقب نماند باید از منابع انسانی کاردان، متخصص، ماهر، با انگیزه، نوآور و خلاق برخوردار باشد. اگر نتوانیم نیازهای رفاهی و معیشتی نیروی کار، نظام شایسته‌سالاری عدالت و انصاف را بر اساس یک نظام جامع ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها عملی سازیم به افزایش بهره‌وری امید نمی‌توان داشت. واژه‌ی کیفیت زندگی کاری به طور مکرر به عنوان یک شاخص کیفیت تجربیات انسانی در محل کار مورد استفاده قرار گرفته است. مدیران به طور روز افزونی این انتظار درست را دارند که

بهره‌وری در سازمان می‌بایستی تسهیلاتی را ایجاد نماید که کیفیت زندگی کاری اعضا سازمان حفظ گردد. مفهوم کیفیت زندگی کاری بیانگر اهمیت و احترام قایل شدن برای مردم در محیط‌های کاریشان است.

ال‌دولان (2008) پژوهشی را جهت بررسی رابطه‌ی نیازهای شغلی، انگیزش، عوامل حمایتی و سطح سلامتی کارکنان با کیفیت زندگی کاری آنان را انجام داد نتایج نشان داد که کمبود عوامل حمایتی در محیط کار باعث کاهش سطح سلامتی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود.

کریستین (2008) پژوهشی را در اروپا در ارتباط با سلامت و بهره‌وری مدیریت انجام داد. نتایج نشان داد که سبک زندگی کاری به عنوان یک عامل روان‌شناختی در محیط کار می‌تواند بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد.

کانکلین و دسله (2007) در پژوهش خود به بررسی کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری اعضا هیئت علمی داروسازی پرداختند. نتایج نشان داد که برنامه‌های پایش رسمی خصوصاً برای زنان و اعضا هیئت علمی داروسازی تاثیر بسزایی بر روی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری آنان دارد.

گودوین (2007) پژوهشی را در 100 سازمان به منظور بررسی کیفیت زندگی کاری انجام داد. نتایج نشان داد که کارکنان راضی در محیط کار با علاقه بیش‌تری به کار می‌پردازند و نسبت به سازمان وفادارتر هستند و باعث افزایش بهره‌وری و سرمایه در سازمان‌ها می‌شوند.

به طور کلی هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری منابع انسانی (ارگان مورد مطالعه شرکت آب و فاضلاب مراغه) می‌باشد.

ابزار و روش‌ها

با توجه به موضوع پژوهش، هدف‌ها و وسعت دامنه‌ی آن و چگونگی گزینش نمونه و روش جمع‌آوری اطلاعات، روش تحقیق در این پژوهش، روش همبستگی و بر مبنای اطلاعات آماری، استفاده از پرسش‌نامه و مصاحبه و مطالعه‌ی پرونده‌های پرسنلی موجود در این خصوص، انتخاب شده است. پس از انتخاب موضوع و تصویب آن، مطالعه‌های نظری و تئوریک در رابطه با موضوعات مرتبط با پژوهش انجام گردید که بر اساس آن‌ها منابع اطلاعات و نحوه‌ی جمع‌آوری شناسایی شد و با توجه به فرضیات

سوالات مسئله‌ی پژوهش، پرسش‌نامه‌ای مناسب آماده شده است. در راستای استفاده از روش‌های آماری، محققان پیش‌بینی‌هایی انجام داده و نیازهای عملیاتی آن را برآورده نموده و سپس به تجزیه و تحلیل لازم که پس از جمع‌آوری اطلاعات انجام می‌گیرد پرداخته و بالاخره نتایج و پیشنهادات در خاتمه ارایه می‌گردند. هدف اساسی هر پژوهش کشف اصول و قوانین کلی حاکم بر یک جامعه‌ی آماری است. جامعه‌ی مورد بررسی کلیه‌ی کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهرستان مراغه می‌باشد که حدود 220 نفر می‌باشند. نمونه‌ی آماری این تحقیق 40 نفر از کارمندان شرکت آب و فاضلاب شهرستان مراغه می‌باشند و به همین تعداد پرسش‌نامه (40 نسخه) بین آن‌ها پخش شده است. با توجه به نوع پژوهش و جامعه‌ی آماری مورد نظر، برای جمع‌آوری اطلاعات از اطلاعات قبلی، بررسی و مطالعه‌ی پرونده‌های پرسنلی و استفاده از نتایج تحقیقات پژوهش‌گران مدیریت درباره‌ی رفتار فرد در سازمان‌های صنعتی و کارگاه‌ها استفاده شده و در این راستا اقدام به تهیه‌ی پرسش‌نامه‌ای شامل 3 قسمت به شرح زیر اقدام گردیده است:

الف) اطلاعات شخصی شامل دو سوال

ب) در خصوص ارتباط بهره‌وری با کیفیت زندگی شامل ده سوال.

ج) در خصوص ارتباط کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری شامل بیست سوال.

اساسی‌ترین فعالیت در هر پژوهش اندازه‌گیری است، اندازه‌گیری فرآیندی است که از طریق آن اطلاعات و مشاهدات به عدد تبدیل می‌شوند. ماهیت اندازه‌گیری که اعداد را بوجود می‌آورد، روش آماری لازم و چگونگی تغییر آن را مشخص می‌کند. روش آماری این پژوهش، آزمون استقلال یا وابستگی کای دو پیرسون و همچنین آزمون یک نواختی یا « نیکویی برارزش » می‌باشد. این آزمون‌ها روش‌های ناپارامتری هستند و به دلیل کیفی بودن سوالات پرسش‌نامه از این روش‌ها استفاده می‌کنیم.

یافته‌های تحقیق

اعداد و ارقام، گذشته از معنا و مفهوم ریاضی و عددی، باید دارای یکی از دو خصوصیت زیر نیز باشند تا بتوانیم آن را به عنوان اعداد و ارقام آماری در پژوهش خود مورد استفاده قرار دهیم. این دو خصوصیت عبارت است از:

الف) قابلیت توصیف: مطالب آماری باید قادر به توصیف وقایع باشد، و در عین حال اطلاعات زیادی را به طور خلاصه در قالب اعداد و ارقام نمایش دهد، به نحوی که بتوان به این وسیله از این راه سود بیشتری بدست آورد.

ب) عمل استقرا: خصوصیت دیگر مطالب آماری عمل استقرا است. از طریق تجزیه و تحلیل آماری (در صورتی که از روش نمونه‌گیری استفاده شده باشد) می‌توان مطالب را به مسایل بزرگ‌تری تعمیم داد.

توزیع فراوانی مدرک تحصیلی کارمندان مورد مطالعه

بر اساس اطلاعات جدول شماره (1) 18/4 درصد دارای تحصیلات دبیرستانی، 34/2 درصد دیپلم، 13/2 درصد فوق دیپلم، 31/6 درصد لیسانس و 2/6 درصد فوق لیسانس هستند که در مجموع 34/2 درصد دارای تحصیلات عالی می‌باشند.

جدول شماره‌ی (1) توزیع فراوانی مدرک تحصیلی

| روایی | فراوانی | درصد | درصد روایی | درصد انباشت پذیر |
|-------------------|---------|-------|------------|------------------|
| 1 | 7 | 17,5 | 18,4 | 18,4 |
| 2 | 13 | 32,5 | 34,2 | 52,6 |
| 3 | 5 | 12,5 | 13,2 | 65,8 |
| 4 | 12 | 30,0 | 31,6 | 97,4 |
| 5 | 1 | 2,5 | 2,6 | 100,0 |
| کل | 38 | 95,0 | 100,0 | |
| سیستم از دست رفته | 2 | 5,0 | | |
| کل | 40 | 100,0 | | |

توزیع پراکندگی سابقه‌ی خدمت کارکنان

بر اساس اطلاعات جدول شماره (2) میانگین سابقه‌ی خدمت کارمندان 11/07 با انحراف استاندارد 6/25 و حداقل سابقه 1 و حداکثر 28 سال می‌باشد. به طوری که 25 درصد از کارمندان سابقه‌ی خدمت کمتر از 6/2 سال، 25 درصد بین 11 تا 6/2 سال، 25 درصد 11 سال و 25 درصد بیشتر از 15 سال سابقه‌ی خدمت دارند.

جدول شماره‌ی (2) توزیع پراکندگی سابقه‌ی خدمت کارکنان

| | | |
|--------|-------------|---------------------|
| 40 | روایی | تعداد |
| 0 | از دست دادن | |
| 11/075 | | میانگین |
| 0/988 | | خطای معیار |
| 11/000 | | میانگین |
| 6/252 | | انحراف معیار |
| 39/097 | | واریانس |
| 0/592 | | اس کونس |
| 0/374 | | خطای معیار اس کونس |
| 0/397 | | کورتوسیس |
| 0/733 | | خطای معیار کورتوسیس |
| 27/000 | | محدوده |
| 1/000 | | حداقل |
| 28/000 | | حداکثر |
| 6/250 | 25 | |
| 11/000 | 50 | درصد |
| 15/000 | 75 | |

تبیین میزان بهره‌وری کارکنان براساس عوامل فیزیکی و روانی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (3) و مطابق آزمون رگرسیون چندگانه برای تبیین سطح بهره‌وری کارکنان ملاحظه می‌شود که ضریب رگرسیون چندگانه برابر $R = 0/925$ و ضریب تبیین برابر $R^2 = 0/855$ و ضریب تبیین خالص $R^2 = 0/847$ می‌باشد که نتیجه می‌شود تا حدود 84 درصد می‌توان بهره‌وری کارکنان را بر اساس دو عامل فیزیکی و روانی پیش‌بینی کرد.

جدول شماره‌ی (3) آزمون تبیین میزان بهره‌وری کارکنان براساس عوامل فیزیکی و روانی

| مدل | R | جذر R | جذر R تعدیل شده | خطای معیار برآورد | دوربین-واتسون |
|-----|-------|-------|-----------------|-------------------|---------------|
| 1 | 0,925 | 0,855 | 0,847 | 3,462 | 2,045 |

مقایسه‌ی سطح بلوغ روانی بر اساس مدرک تحصیلی

مطابق اطلاعات جدول شماره (4) ملاحظه می‌شود متوسط بلوغ روانی افراد با مدرک دبیرستانی برابر $81/5$ دیپلم برابر $83/01$ ، فوق دیپلم برابر $85/83$ ، لیسانس برابر $83/15$ و فوق لیسانس برابر $79/16$ است که طبق آزمون $F = 0/119$ با سطح معنی‌داری $P = 0/975$ معنی‌دار نیست.

جدول شماره‌ی (4) آزمون مقایسه گروه‌ها

| گروه | تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار | محدوده پایین | محدوده بالا | حداقل | حداکثر |
|------|-------|---------|--------------|------------|--------------|-------------|-------|--------|
| 1 | 7 | 81,547 | 16,598 | 6,274 | 66,197 | 96,898 | 45,83 | 98 |
| 2 | 13 | 83,013 | 8,151 | 2,261 | 78,087 | 87,938 | 64,58 | 0 |
| 3 | 5 | 85,833 | 13,127 | 5,870 | 69,534 | 102,132 | 64,58 | 100 |
| 4 | 12 | 83,159 | 12,387 | 3,576 | 75,289 | 97,030 | 50,00 | 100 |
| 5 | 1 | 79,166 | 0 | 0 | 0 | 0 | 79,17 | 79 |
| کل | 38 | 83,059 | 11,504 | 1,866 | 79,277 | 86,840 | 54,83 | 100 |

جدول شماره‌ی (5) آزمون سطح بلوغ روانی بر اساس مدرک تحصیلی

| | مجموع جذرها | درجه‌ی آزادی | مجذور میانگین | فراوانی | سطح معنی‌داری |
|--------------|-------------|--------------|---------------|---------|---------------|
| بین گروه‌ها | 69,774 | 4 | 17,444 | 0,119 | 0,975 |
| درون گروه‌ها | 4827,544 | 33 | 146,289 | | |
| کل | 4897,317 | 37 | | | |

ضریب همبستگی سابقه‌ی خدمت با عوامل روانی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (6) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین سابقه‌ی خدمت و عوامل روانی برابر $r = 0/152$ با سطح معنی‌داری $P = 0/35$ بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری بیشتر از $0/05$ است نتیجه می‌شود که بین سابقه‌ی خدمت و بلوغ روانی رابطه وجود ندارد.

جدول شماره‌ی (6) آزمون همبستگی سابقه‌ی خدمت با عوامل روانی

| | خدمت | روانی |
|-------------------------|-------|-------|
| همبستگی پیرسون در خدمت | 1,000 | 0,152 |
| سطح معنی‌داری | 0,000 | 0,350 |
| تعداد | 40 | 40 |
| همبستگی پیرسون در روانی | 0,152 | 1,000 |
| سطح معنی‌داری | 0,350 | 0,000 |
| تعداد | 40 | 40 |

ضریب همبستگی سابقه‌ی خدمات با عوامل فیزیکی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (7) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین سابقه‌ی خدمت و عوامل روانی برابر $r = 0/076$ با سطح معنی‌داری $p = 0/648$ بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری بیشتر از $0/05$ است نتیجه می‌شود که بین سابقه‌ی خدمت و عوامل فیزیکی رابطه وجود ندارد.

جدول شماره‌ی (7) آزمون همبستگی سابقه‌ی خدمات با عوامل فیزیکی

| | خدمت | فیزیکی |
|--------------------------|-------|--------|
| همبستگی پیرسون در خدمت | 1,000 | 0,076 |
| سطح معنی‌داری | 0,000 | 0,648 |
| تعداد | 40 | 38 |
| همبستگی پیرسون در فیزیکی | 0,076 | 1,000 |
| سطح معنی‌داری | 0,648 | 0,000 |
| تعداد | 38 | 38 |

ضریب همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل فیزیکی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (8) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین میزان بهره‌وری و عوامل فیزیکی برابر $r = 0/747$ با سطح معنی‌داری $p = 0/000$ بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری کوچکتر از $0/05$ است نتیجه می‌شود بین میزان بهره‌وری و عوامل فیزیکی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره‌ی (8) آزمون همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل فیزیکی

| | فیزیکی | محصول |
|--------------------------|--------|-------|
| همبستگی پیرسون در فیزیکی | 1,000 | 0,747 |
| سطح معنی‌داری | 0,000 | 0,000 |
| تعداد | 38 | 38 |
| همبستگی پیرسون در محصول | 0,747 | 1,000 |
| سطح معنی‌داری | 0,000 | 0,000 |
| تعداد | 38 | 39 |

ضریب همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل روانی

بر اساس اطلاعات جدول شماره (9) و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی بین میزان بهره‌وری و عوامل روانی $r = 0/917$ با سطح معنی‌داری $p = 0/000$ بدست آمده است و چون سطح معنی‌داری کوچک‌تر از $0/05$ است نتیجه می‌شود بین بهره‌وری و عوامل روانی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره‌ی (9) آزمون همبستگی میزان بهره‌وری با عوامل روانی

| | روانی | محصول |
|-------------------------|-------|-------|
| همبستگی پیرسون در روانی | 1,000 | 0,917 |
| سطح معنی‌داری | 0,000 | 0,000 |
| تعداد | 40 | 39 |
| همبستگی پیرسون در محصول | 0,917 | 1,000 |
| سطح معنی‌داری | 0,000 | 0,000 |
| تعداد | 39 | 39 |

بحث و نتیجه‌گیری

- 1- مدیران نقش مهمی در تقویت تعامل فزاینده‌ی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری برعهده دارند. به عبارت دیگر برخی از عوامل مربوط به بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری در درون سازمان‌ها با اقدامات بجا و صحیح مدیران می‌تواند کم یا زیاد شود و برعوامل مذکور تاثیر داشته باشد.
- 2- اگر پاداش برای همه‌ی افراد چه کم‌کار و چه پرکار یکسان اختصاص داده شود، کم‌کاری و چاپلوسی بر محیط کار حاکم می‌شود.
- 3- استنباط ذهنی افراد از کیفیت زندگی کاری در نهایت کارسازتر از حقوق و مزایا و امکانات سازمانی است.
- 4- افزایش بهره‌وری منجر به احساس موفقیت، خشنودی، شایستگی و لیاقت، احساس مفید بودن و همچنین توقع و انتظاراتی از قبیل پاداش مناسب و عادلانه، ملاحظت و احترام، رشد و ارتقا در پرسنل ایجاد می‌شود.
- 5- هدف‌گذاری باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.
- 6- ایجاد رابطه‌ی دوستانه بین کارکنان موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.

- 7- مشارکت دادن در تصمیم‌گیری، امکانات رفاهی، ایجاد بازخورد شغلی و گسترش و غنی‌سازی شغل موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.
- 8- توجه و احترام به پرسنل، ایجاد روحیه‌ی کاری در آنان، حقوق و مزایا، ارتقای شغلی و همچنین ارزیابی عملکرد و تحسین و تشویق کارکنان موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.

منابع:

- ابطحی، سیدحسین، کاظمی، بابک (1383)، بهره‌وری، تهران، موسسه‌ی مطالعات پژوهش‌های بازرگانی
- افخمی‌اردکانی، محسن (1387)، تجزیه و تحلیل کارایی بانک‌های تجاری ایران با تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها DEA، دانشگاه اصفهان، پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد
- امامی‌میبدی، علی (1379)، اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری، موسسه‌ی مطالعات و پژوهش‌های علمی کاربردی بازرگانی، چاپ اول.
- باقرزاده، مجید؛ اعتباری، محمدرضا (1387)، بررسی ارتباط بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری با بهره‌گیری از تکنیک MCP/PMT (مطالعه‌ی موردی)، علوم مدیریت، سال اول، شماره‌ی 4، بهار، صص 83-65
- خاکی، غلامرضا، (1386)، آشنایی با مدیریت بهره‌وری، تهران، سایه‌نما
- خاکی، غلامرضا، (1378)، روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی، تهران، مرکز تحقیقات علمی کشور
- دهقان‌نیری، ناهید؛ صالحی، تهمینه؛ اسدی‌نوقایی، احمدعلی، (1387)، کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر، پژوهش پرستاری، دوره‌ی 3، شماره‌های 8 و 9، بهار و تابستان، صص 37-27
- رایینز، استیفن (1380)، مترجم قاسم کبیری، مبانی رفتار سازمانی، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی
- رودکی، مهدی (1387)، تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب
- سبک‌رو، مهدی؛ وفا‌ی‌یگانه، محمد؛ کاشانی، صالح (1389)، بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری، فصلنامه‌ی صنعت بیمه، سال بیست و پنجم، بهار، صص 202-179
- شفیق‌آبادی، عبدالله، ناصری، غلامرضا (1371)، نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی، مرکز نشر دانشگاهی تهران، ص 124
- طباطبایی، امیرهدایت (1389)، ارزیابی سریع بهره‌وری، تهران، ص 25
- طبیبی، سیدجمال‌الدین؛ نصیری‌پور، امیراشکان؛ گوهری، محمودرضا؛ عزیززاده، فرشته (1387)، رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری با میزان بهره‌وری مدیریت بیمارستان‌های تامین اجتماعی استان تهران: 1387، فصلنامه‌ی علمی- پژوهشی مدیریت سلامت، دوره‌ی 11، شماره‌ی 34، زمستان

- فتاح، ناظم (1387)، رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری خدمات مدیران مراکز آموزش عالی، پژوهش‌های مشاوره (تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره) دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، شماره‌ی بیست و پنج، بهار، 70-43.
- فرنیاء، محمدعلی؛ شجاعی، خهبات (1388)، بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان سردشت در سال تحصیلی 1388-1387، علوم تربیتی، سال دوم، شماره‌ی 5، بهار، صص 184-161.
- کاظمی، بابک، ابطحی، حسن (1388)، بهره‌وری، تهران، ص 4.
- گلی بلسینگر (1383)، ترجمه‌ی علی خسروچردی، فصلنامه‌ی کتاب، مدیریت منابع انسانی، شماره‌ی 59.
- مدیریت بهره‌وری بنیاد مستضعفان و جانبازان (1379)، مفاهیم اساسی بهره‌وری، تهران، نشر کارآفرینان.
- مرادی، حسن، (1390)، خصوصی‌سازی و نقش آن در ارتقا بهره‌وری، همایش منطقه‌ای ارتقا بهره‌وری در سال جهاد اقتصادی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دولت‌آباد.
- میرسپاسی، ناصر، (1372)، مقاله تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله‌ی اقتصاد و مدیریت شماره‌ی 15.
- Ballou B, Norman H, Goodwin NH .Quality of Work Life. Strategic Finance 2007; 89(4). Available from: URL: http://www.imanet.org/publications_sfm_bi_oct2007.asp
 - Care Personnel in Catalonia: Evidence based on Cross- Sectional, Retrospective and Longitudinal Design.
 - Conklin MH, Desselle SP (2007), Snapshot of Pharmacy Faculty Quality of Work Life and Productivity. Pharmacy Teaching; 14(1): 53-77
 - International Journal of Health Care Quality Assurance(2008); 21(2): 203-18
 - Kirsten W. (2008), Health and Productivity Management in Europe. International Journal of Workplace Health Management 2008; 1(2):136-44.

-
- Mahoney, Thomas A. (1988), New perspectives, formal, Productivity in organizations, psychology, John P. Campbell, Richard J. Campbell, and Industrial and organizational Associates, Jossey - Bass Publishers.
 - Sumanth,D: j. (1984); Productivity Engineering and Management , McGraw-Hill
 - Thomas, B. and Baron, J. (1994), Evaluating Knowledge Worker Productivity: Literature Review, USACERL Interim Report FF-94/27, USACERL, Champaign, IL
 - Dolan SL, Garcia S, Cabezas C, Tzafrir SS. Predictors of Quality of Work and poor Health among Primary Health

**Surveying the Mutual Relationship between Productivity and the
Quality of Work Life in Human Resources
(Case study: Sewage System of Maragheh)**

*Mohammad Kalami (M.A.)
Esmaeel Omranzadeh (Ph.D.)
Seyed Reza Sharifi (M.A.)
Seyed Sina Sharifi*

Abstract

In most of the international conferences about productivity, it has been stated that the level of productivity, particularly that of human resources, is low in various economic parts of the developing countries. The issue of increasing population is also another factor. Almost all of the connoisseurs and top managers of the world's industries, in justifying the importance of the role of the people compared with capital and technology, claim that there are three important factors in increasing productivity, and human being is the most important factor, so in top-industrialized communities, the purpose and the kind of culture are based upon QWL and human relationships, respectively. They believe that capital and technology can be provided as a loan and by purchase, but we can neither borrow human beings nor buy them. Human beings should be trained as the main capitals of the developing countries, and they should be motivated. Therefore, in this paper, the authors have tried to survey the mutual relationship between productivity and the quality of work life in human resources. They have concluded that by increasing the quality of work life, the productivity also increases.

Key Words:

Productivity, Quality of work life, Human resources, Job satisfaction, Performance appraisal

**Investigating Execution Obstacles of Management
Performance Auditing**
(Case study: Executive Organizations of East Azarbaijan Province)

Rasoul Baradaran Hassanzadeh (Ph.D.)
Masoumeh Mahboobi Bonab
Golamreza Rahimi (Ph.D.)

Abstract

The purpose of the present research is to investigate the execution obstacles of management performance auditing in the executives organizations of East Azarbaijan Province and to rank the effect of each obstacle on the execution of management performance auditing. The statistical population consists of the auditors and accountants of the executive organizations of East Azarbaijan. The research is an applied investigation and from the viewpoint of the topic, the research question, objectives, and hypotheses, it is of survey type. The data collection is carried out through library and field study. The research has 6 hypotheses. For the testing of the hypotheses by inferential statistics, we have used single group T-test. In order to attain the research objectives, the researchers drew up a questionnaire consisting of 33 questions on Likert Scales. The results showed that lack of transparency in the goals of the organizations, lack of a suitable strategy, weakness of performance assessment system, weakness of accountability culture, and weakness of laws and regulations in the organizations are the obstacles of executing management performance auditing. In other words, from the viewpoint of their effect on executing management performance auditing, weakness of laws and regulations, weakness of performance assessment system, lack of a suitable strategy, lack of transparency in the goals, and weakness of accountability culture were ranked first to fifth, respectively.

Key Words:

Obstacles, Executing management performance auditing, Executive organizations

A Study of Obstacles in the Way of Implementing the General Policies of Article 44 of the Constitution in the Public Organizations of Zanzan Province

Mehrdad Alipour (Ph.D.)

Hossein Badiei

Ali Shahnavaz

Abdolhossein Rasolinejad

Abstract

The aim of the present research is to study the obstacles in the way of implementing the general policies of article 44 of the Constitution in the public organizations of Zanzan Province. The statistical population of this research consists of the executives and employees of the general departments of Zanzan Province in 2010. By employing Cochran's formula, 300 have been selected as sample. The research methodology is of survey and descriptive type. In order to gather the required information, 2 questionnaires with 44 closed items in Likert's 5-degree spectrum and 2 open questions have been used. The reliability of this tool has been confirmed by Cronbach's Alpha coefficient as %92, and its content validity has been approved by experts. From among 300 questionnaires, 275 have been returned. So the return data is %91.6. For data analysis, t-student test and Friedman priority test have been used. The findings indicate that the most important obstacles in the way of implementing the general policies of Constitution (privatization) are laws and regulations, policies, reaction of employees to privatization, economic and social problems resulting from the privatization process, and programming the privatization process.

Key Words:

Article 44 of the Constitution, Privatization, Outsourcing, Zanzan Province

Determining Iran's Status Regarding knowledge-based Economy among the Selected Countries

Monireh Dizaji (Ph.D.)
Sahand Daneshvar (Ph.D.)
Alireza Babaie Onari

Abstract

The present article studies and evaluates the status of Iran and forty selected countries in the field of knowledge-based economy. The research method is to calculate their efficiency through the use of data envelopment analysis. Data envelopment analysis is one of the methods to calculate the efficiency of decision-making units by using linear mathematical programming with multiple inputs and outputs. Accordingly, the efficiency of the selected countries was evaluated based on the input-oriented CCR model and by using the 13 Components of knowledge-based economy, with total labor force, GDP, gross capital formation, total expenditure spent on ICT, and value added services in GDP as the inputs, and high-tech exports, number of researchers in research and development, number of Internet users, fixed line and mobile telephones, labor productivity, and international relations as the outputs. According to the results of the present article, Iran is placed 29 among the selected countries. It seems that by following the policies of the USA and China, Iran can be promoted in this regard.

Key Words:

Knowledge-based economy, Data envelopment analysis (DEA), Iran

Investigating the Rate of Highly Educated Managers' Entrepreneurship in the Manufacturing Units of the Industrial Complexes of East Azarbaijan Province

Mansoor Sadigh

Hossein Aliyi

Davood Baghery

Alireza Bafandeh Zende (Ph.D.)

Jabriel Marzi

Abstract

The economic structure of today's world is different from that of the past. Hardware indices and tangible assets that had a key determining role as an enterprise in the past are now being replaced with innovation, creation of new products and software assets. Creating knowledge, making use of knowledge and expanding it all over the society in all fields create capability and power. Universities and research centers, as the basic foundation in the comprehensive development of the country, should be able to train the young and knowledge seeking individuals to become thoughtful, insightful, innovative, and creative. The greatest capitals of an enterprise in today's world are those interested in thinking, learning and creating; and these are the entrepreneurs. The present study tries to survey and evaluate the average scores of entrepreneurship and the five dimensions affecting it among the industrial managers of East Azarbaijan industrial complexes. The statistical population includes 335 people from among the highly educated managers of the industrial complexes of East Azarbaijan. The study aims, by pinpointing the weak and strong points of the different dimensions of entrepreneurship, to give some suggestions in order to focus on and improve the weak points of entrepreneurship in universities and higher education centers.

Key Words:

Entrepreneurship, Internal control center, success-seeking, Risk-taking, Competitiveness, Ambition

**A Comparative study of Management Based on Competency in
Public and Private Institutions
(Case study: East and West Azerbaijan Provinces)**

Mohammad Pasbani (Ph.D.)

Asghar Azarkasb

Leila Fatehi Khoshkanab

Davood Baghery

Abstract

Management based on competency is a coherent and coordinated approach to managing human capitals in the long run which is devised on the basis of a common set of competencies associated with the large-scale strategies of the country. The present study seeks to assess the merit-based management in the public and private organizations and institutions of East and West Azerbaijan Provinces. The statistical population includes the top and middle managers, and the staff of public and private institutions, from among whom a sample of 426 was chosen. In order to analyze the data, the researchers used T-test with independent samples. The results of data analysis and the study of merit-based management layers revealed that at the significance level of 5%, the layers of merit-based management (core competencies, performance competencies, and tasks competencies) are of higher rate in private organizations than in public organizations. Therefore, the difference of the means of the two groups was significant. In all the hypotheses, H0 was rejected and H1, the difference in the mean of the two groups was accepted. Thus, it can be concluded that there is a significant difference between merit-based management in public and private organizations, and that meritocracy, awareness of the goals, organizational mission, organizational commitment, and expertise are greater in private organizations than in public organizations.

Key Words:

Management based on competency, Core competencies, Performance competencies, Task competencies

The Effect of Establishing E-government on Healthy System of Administration

*Soleyman Iranzadeh (Ph.D.)
Kamel Davoodi*

Abstract

Corruption is a global phenomenon and is as old as human and government. Today, there is no society or country that can claim to have a healthy administrative and social system. Solutions to the problem of corruption are diverse and are based on the formulation of social and political systems; measures such as raising the accountability in government institutions, transparency of rules, government downsizing, and executing the comprehensive projects of establishing e-government in the country can be posed. In the present study, the results of 400 respondents' views on corruption have been pointed. The subjects were chosen by simple cluster sampling, and the questionnaire used in the study was adopted from the questionnaire designed by Naz (2005). The research examined three factors, the time of receiving services, cost of services, and bureaucratic red tape, and then, the hypotheses were put forward. One of the important results of this study is that e-government can not only help to reduce corruption but also be very effective on creating a strong relationship between the government and citizens.

Key Words:

E-government, Corruption, Citizens and state relationship

The Relationship between Work Ethics and Perception of Equality among the Faculty Members and Staff of Islamic Azad University of Iran

Sussan Narimani
Zeinolabedin Fallah (Ph.D.)
Mostafa Narimani
Mohsen Hasanpour

Abstract

This study aims at investigating the relationship between work ethics and perception of equality among the faculty members and staff of Islamic Azad Universities. The research methodology was descriptive-correlational and the data was collected via field procedure. The statistical population consisted of all the faculty members and staff of Islamic Azad Universities (N=60000). The participants of the study were 800 faculty members and staff who were selected from among the population based on cluster random sampling. The sample size was determined using Morgan table. Out of the posted questionnaires, 569 were completed and returned by the participants. To assess work ethics and the ratio of perception of equality, a summarized version of Ali's questionnaire (1998) and Starvan's employees' perception of equality questionnaire (1996) were used, respectively. In order to confirm the validity of the questionnaires, the researchers submitted them to some professors in the department of Theology and Islamic Thoughts as well as to some other experts. Subsequently, the experts' opinions regarding all the questionnaire items were applied in modifying the scales. The reliability of the scales in a sample group, using Cronbach's alpha coefficient, was calculated 0.83 and using test-retest method, it was 0.76. Both descriptive and inferential statistics were used to analyze the data. Qualitative data was described using percentage and frequency counts and quantitative data was illustrated using indices of central tendency and variance. Besides, based on the objectives of the study and data type, Pearson's correlation coefficient was used as inferential statistics. The results showed that, out of the maximum mean score of 5 for work ethics, the participants' mean score was 4.09 with the standard deviation of 0.48. The participants' mean score of perception of equality was 2.80 with the standard deviation of 0.70, out of maximum mean score of 5. The results of hypothesis tests revealed a positive correlation ($r=0.280$) between work ethics and perception of equality among the faculty members and staff of (all participants) Islamic Azad University.

Key Words:

Work ethies, Perception of equality, Faculty members and staff

**Investigating the Relationship between Participation-based
Component of Total Quality Management and Organizational
Commitment (Case study: Islamic Azad University-Izeh Branch)**

*Ali Atafar (Ph.D.)
Mahmood Daniali Dehhoze*

Abstract

Nowadays, in order to achieve sustainable development regarding management and human resources, such considerations as increasing efficiency, reducing waste material, winning the competitions and the like, proper and successful contribution of the staff in the organization's affairs and decision-makings seem necessary. The purpose of the present research is to study the rate of participation index and its relationship with organizational commitment in Islamic Azad University. The main hypothesis of the research is that there is a significant relationship between the rate of participation and organizational commitment. The statistical population includes all the staff and faculty members of Izeh Branch, Islamic Azad University. The research sample consists of 114 subjects, chosen by stratified random sampling. For data collection, a researcher-made questionnaire of total quality management with the reliability of 0.955 and Alen-Mayer questionnaire of organizational commitment with the reliability of 0.91 have been used. For data analysis, T-test of independent groups, One-sample T-test, and correlation coefficient have been applied. The results indicated that regarding the rate of contribution, the Izeh Branch of Islamic Azad University is in a favorable state. Also, the results showed a significant relationship between the rate of participation and emotional commitment, between the rate of participation and rational commitment, and the rate of participation and norm commitment of the staff and faculty members in the university under study.

Key Words:

Participation, Organizational commitment, Norm commitment, Emotional commitment, Rational commitment

Table of Contents

Beyond Management – No.22, Autumn2012

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Investigating the Relationship between Participation-based Component of Total Quality Management and Organizational Commitment (Case study: Islamic Azad University-Izeh Branch) | 15 |
| Ali Atafar (Ph.D.) & Mahmood Daniali Dehhoz | |
| The Relationship between Work Ethics and Perception of Equality among the Faculty Members and Staff of Islamic Azad University of Iran | 41 |
| Sussan Narimani, Zeinolabedin Fallah (Ph.D.) , Mostafa Narimani & Mohsen Hasanpour | |
| The Effect of Establishing E-government on Healthy System of Administration..... | 55 |
| Soleyman Iranzadeh (Ph.D.) & Kamel Davoodi | |
| A Comparative study of Management Based on Competency in Public and Private Institutions..... | 75 |
| Mohammad Pasbani (Ph.D.), Asghar Azarkasb, Leila Fatehi Khoshkanab & Davood Baghery | |
| Investigating the Rate of Highly Educated Managers' Entrepreneurship in the Manufacturing Units of the Industrial Complexes of East Azarbaijan Province..... | 97 |
| Mansoor Sadigh, Hossein Aliyi, Davood Baghery, Alireza Bafandeh Zende (Ph.D.) & Jabriel Marzi | |
| Determining Iran's Status Regarding knowledge-based Economy among the Selected Countries..... | 121 |
| Monireh Dizaji (Ph.D.), Sahand Daneshvar (Ph.D.) & Alireza Babaie Onari | |
| A Study of Obstacles in the Way of Implementing the General Policies of Article 44 of the Constitution in the Public Organizations of Zanjan Province..... | 145 |
| Mehrdad Alipour (Ph.D.), Hossein Badiel, Ali Shahnavaz & Abdolhossein Rasolinejad | |
| Investigating Execution Obstacles of Management Performance Auditing..... | 167 |
| Rasoul Baradaran Hassanzadeh (Ph.D.), Masoumeh Mahboobi Bonab & Golamreza Rahimi (Ph.D.) | |
| Surveying the Mutual Relationship between Productivity and the Quality of Work Life in Human Resources..... | 195 |
| Mohammad Kalamani (M.A.), Esmaeel Omranzadeh (Ph.D.), Seyed Reza Sharifi (M.A.) & Seyed Sina Sharifi | |
| Abstract of Articles in English..... | 194 |

In the Name of God, the Most Benevolent, the Most Merciful

Beyond Management
A Journal of Scientific Studies on Management

Vol. 6, No. 22, Autumn 2012

Responsible-in-charge:
Soleyman Iranzadeh (Ph.D.)

Editor-in-chief:
Nasser Mir Sepasi (Ph.D.)

Managing Editor :
Houshang Taghizadeh (Ph.D.)

Address:
*Tabriz Branch, Islamic Azad University,
Tabriz, Iran*

Tel-Fax: 3396080
P.O.Box: 51575-5186
Email: farasoo.management@gmail.com

License Holder:

Islamic Azad University–Tabriz Branch

Responsible-in-Charge:

Soleyman Iranzadeh (Ph.D.)

Editor-in-Chief:

Nasser Mir Sepasi (Ph.D.)

Managing Editor:

Houshang Taghizadeh (Ph.D.)

Editorial Board:

Nasser Mir Sepasi (Ph.D.)

Abolhasan Faghi (Ph.D.)

Ali Akbar Farhanghi (Ph.D.)

Ahmad Jafarnejad chagoshi (Ph.D.)

Soleyman Iranzadeh (Ph.D.)

Naser Feghi farahmand (Ph.D.)

Houshang Taghizadeh (Ph.D.)

Mahmmod Firozeuan (Ph.D.)

Farajalah Rahnavard (Ph.D.)

Translator & Editor of English Abstracts:

Mahtaj Chehreh

Persian Proof Reader/ Formatting and Typesetting/Cover Design:

Mahdi Mahdi Pour Moghaddam