



ISSN: 2538-6409

مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

۲۹

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

سال ششم، شماره ۱ (پیاپی ۲۹)، فروردین ۱۴۰۰، جلد دو

بررسی عوامل فردی، گروهی و سازمانی تأثیرگذار بر
التزام کارکنان با رویکرد رفتاری
مهدی حسن خانی، فرج الله رهنورد، حبیب الله طاهرپور، ناصر
حمیدی

تصمیمگیری مبتنی بر خط مشی گذاری عمومی
اسداله مهرآرا، عباس حسین زاده صفاری

شناسایی عوامل موثر بر سرمایه گذاری خرد و تدوین
مدل در قرار دادهای آتی سکه بورس کالایی ایران
مهشید برمخشاد

بررسی رابطه بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و
اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی
در شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان
مریم حسامی، ابوالفضل اکبری، حمید رضائی

پیامدها و ریسک واکنش مالی جهانی به کووید ۱۹
موسی بحریره، حمیدرضا قاسمی

مبانی و مفاهیم هوش سازمانی
سعید شهبازی، صادق عزیزی

مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه



دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه
سال ششم، شماره ۱ (پیاپی ۲۹)، فروردین ۱۴۰۰

۲۹

SHIJ.ir

ISSN: 2538-6409

صاحب امتیاز و مدیرمسئول: منیژه ملائی

زیرنظر شورای سردبیری
مدیر اجرایی: مهرداد فتحی

اعضای شورای علمی و داوری تحریریه: (به ترتیب حروف الفبا)

- دکتر حسنعلی آقاجانی، عضو هیئت علمی دانشگاه مازندران
- دکتر مریم اخوان خرازیان، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر طیبیه امیرخانی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر فرشته امین، عضو هیئت علمی دانشگاه تهران
- دکتر روحاله بیات، عضو هیئت علمی دانشگاه امام خمینی
- دکتر محمد تابان، عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام
- دکتر مهدی حیدری، عضو هیئت علمی دانشگاه ارومیه
- دکتر غلامحسین خورشیدی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر هاشم زارع، عضو هیئت علمی دانشگاه شیراز
- دکتر ملیحه سیاوشی، عضو هیئت علمی دانشگاه هرمزگان
- دکتر سجاد شکوه یار، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر میثم شیرخدایی، عضو هیئت علمی دانشگاه مازندران
- دکتر داود طالبی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر زینب طولابی، عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام
- دکتر حسین عظیمی، عضو هیئت علمی دانشگاه زنجان
- دکتر حسن فارسجانی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر حسین کاظمی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی قزوین
- دکتر عالییه کاظمی، عضو هیئت علمی دانشگاه تهران
- دکتر نرگس مرادخانی، عضو هیئت علمی دانشگاه زنجان
- دکتر محمدمهدی مظفری، عضو هیئت علمی دانشگاه امام خمینی
- دکتر سیدرضا میرعسکری، عضو هیئت علمی دانشگاه گیلان
- دکتر عباس نرگسیان، عضو هیئت علمی دانشگاه تهران
- دکتر علی یاسینی، عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام

فراخوان پذیرش مقاله:

نشریه «مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه» توسط موسسه مطبوعاتی مطالعات کاربردی شباک و با همکاری علمی اساتید برجسته دانشگاه‌های کشور به انتشار مقالات علمی در زمینه مدیریت می‌پردازد. از این‌رو از تمام اساتید، صاحب‌نظران، کارشناسان، دانشجویان و پژوهشگران دعوت می‌شود با ارسال مقالات علمی خود از طریق وبسایت نشریه به نشانی www.ASMD.ir در پربارتر کردن این نشریه، ما را یاری نمایند. برای ارسال مقاله کافی است تا در وبسایت ثبت‌نام نموده و با ورود به پل کاربری، مقاله خود را ثبت کنید.

محورها و موضوعات پذیرش مقاله:

- مدیریت دولتی
- مدیریت بازرگانی
- مدیریت صنعتی
- مدیریت مالی
- مدیریت بیمه
- مدیریت گردشگری
- مدیریت فناوری اطلاعات
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت توسعه
- مدیریت MBA، اجرایی و شهری
- کارآفرینی و مدیریت کسب و کار
- مدیریت دانش و مطالعات میان رشته‌ای

نشریه

نشانی: کرج، آزادگان، ابتدای بلوار مطهری، کوچه شهید سبحانی، پلاک ۲۸، واحد ۴
کدپستی: ۳۱۳۳۹۵۳۵۹۵
www.ASMD.ir
Shij.journals@gmail.com

چاپ

نشانی: تهران، افسریه، ۱۵ امتی اول، کوچه ۲۸، پلاک ۳۹۳
انتشارات هنر و علوم دانشگاهی، تلفن: ۰۲۱ ۳۳۸۴۰۷۹۲

فهرست مقالات

صفحه	عنوان مقاله
۱	بررسی عوامل فردی، گروهی و سازمانی تأثیرگذار بر التزام کارکنان با رویکرد رفتاری مهدی حسن خانی، فرج الله رهنورد، حبیب الله طاهرپور، ناصر حمیدی
۱۵	تصمیم‌گیری مبتنی بر خط مشی‌گذاری عمومی اسداله مهرآرا، عباس حسین‌زاده صفاری
۲۳	شناسایی عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد و تدوین مدل در قراردادهای آتی سکه بورس کالایی ایران مهشید برمخشا
۳۵	بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان مریم حسامی، ابوالفضل اکبری، حمید رضائی
۴۵	پیامدها و ریسک واکنش مالی جهانی به کووید ۱۹ موسی بحریه، حمیدرضا قاسمی
۵۷	مبانی و مفاهیم هوش سازمانی سعید شهبازی، صادق عزیزی

بررسی عوامل فردی، گروهی و سازمانی تأثیرگذار بر التزام کارکنان با رویکرد رفتاری

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۱۷

کد مقاله: ۷۰۳۳۲

مهدی حسن خانی^۱، فرج الله رهنورد^{۲*}، حبیب الله طاهرپور^۳،
ناصر حمیدی^۴

چکیده

کارکنان ملتزم کسانی هستند که کاملاً مجذوب کار خود باشند، به سختی و به مدت طولانی کار کنند، مسئولیت‌های دیگر را برعهده گیرند و تمام تمرکزشان بر نیازهای سازمان باشد، اما باید در نظر داشت که ارتقای التزام کارکنان خود وابسته به عواملی در سطح فردی، گروهی و سازمانی است. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی عوامل فردی گروهی و سازمانی تأثیرگذار بر التزام کارکنان با رویکرد رفتاری می‌باشد. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری مشتمل بر کارکنان سازمان‌های دولتی ایران است که جمعاً ۸۷ سازمان برآورد شده است. حجم نمونه نیز با استفاده از جدول مورگان ۶۵ سازمان انتخاب و داده‌های مرتبط با متغیرهای پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه در مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت گردآوری شد. نتایج حاصل با استفاده از نرم‌افزار PLS حاکی از تأیید رابطه بین کلیه متغیرهای ۱۸ گانه (در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی) با التزام کارکنان است.

واژگان کلیدی: التزام کارکنان، تعصب دینی، فرهنگ سازمانی، حمایت سرپرستان، اعتماد سازمانی

۱- دانش آموخته، دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

۲- دانشیار، گروه مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

f.rahnnavard@imps.ac.ir

۳- استادیار، گروه مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران

۴- دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

۱- مقدمه

بسیاری از شرکت‌ها دریافتند که کارکنان بهترین دارایی‌هایی آنها هستند که باعث رقابت‌پذیری آنها با رقبای داخلی و خارجی می‌شوند. التزام کارکنان و تعهد سازمانی آنان از عوامل مهمی هستند که همراه با جهانی‌سازی و نوآوری منبع ایجاد مزیت رقابتی است که می‌تواند به خروج سازمان‌ها از رکود در اقتصاد جهانی کمک کند. (Al-dalahmeh, 2019, p17)

بحران اقتصادی و اعمال تحریم‌ها باعث اختلال در کار سازمان‌های دولتی شده است، در برخی مواقع به‌زعم اینک منابع انسانی در بخش دولتی بیشتر از گذشته تلاش می‌کنند ولی در بحث ارائه خدمات مطلوب‌تر و کسب رضایت ارباب رجوعان موفق نیستند لذا تأثیرشان در عملکرد سازمان کم‌رنگ‌تر از قبل به چشم می‌خورد یا به عبارتی بسیاری از کارکنان دچار روزمرگی و درگیر حل مسائل شغلی و روزانه شده‌اند. با تمام اوصاف فوق کارکنانی در سازمان‌های دولتی وجود دارند که نه تنها خودشان با روحیه عالی کار می‌کنند بلکه به کارکنان دیگر هم روحیه و انرژی می‌دهند و این چرخ‌های عظیم که به‌کندی در حال حرکت هستند را وادار به گردش سریع‌تر می‌کنند، کارکنانی که به دنبال یادگیری مسائل حرفه‌ای و شغلی خود هستند و به شغلشان بها می‌دهند و یقین دارند که شغلشان برای خودشان و سازمان و حتی برای جامعه ارزشمند است و مشکلی را در جامعه برطرف می‌کنند، انگیزه فوق‌العاده‌ای دارند که فراتر از پاداش‌های مادی ایست، با تمام قدرت بدنی (انرژی) و توانایی‌های ذهنی در خدمت سازمان هستند، همیشه فراتر از وظایف و نقش‌هایشان برای سازمان وقت می‌گذارند و در مسائل شغلی همیشه یارویار همکاران هستند در حل کردن مشکلات سازمان از جان و دل مایه می‌گذارند و این کارکنان برای کارکنان زیردست، هم‌عرض و مدیران رده بالاتر از هر لحاظ قابل‌اعتماد هستند و سازمان‌های دولتی می‌توانند در شرایط سخت‌روی این کارکنان حساب کنند. از طرفی سایر کارکنان هم تمایل دارند که در سازمان خود تأثیرگذار و جزء کارکنان ملتزم باشند که بر موفقیت‌های سازمان متبوعشان بیفزایند و نقش‌آفرین باشند لذا این تحقیق بر آن است که التزام را به‌عنوان یکی از مفاهیمی که به‌صورت علمی می‌تواند چراغ راه کارکنان باشد و در این امر مهم آن‌ها را یاری نماید. گزارش‌های منتشر شده از سوی سازمان اداری و استخدامی در خصوص تنگناها و نارسایی‌های نظام اداری، نشان می‌دهد که بی‌تفاوتی و کاهش انگیزه، بی‌اعتمادی کارکنان به مدیران و در نتیجه بی‌اعتمادی سازمانی، نبود مشارکت کارکنان در تصمیمات سازمانی، نبود پرداخت بر مبنای عملکرد کارکنان در بخش دولتی، افزایش حزب‌بازی، رانت و فساد در سازمان‌های دولتی، کاهش عدالت سازمانی به علت ارتقا و انتصابات نابجا و نبود شایسته‌سالاری دینی، افزایش جذب کارکنان قراردادی و نبود امنیت شغلی، کاهش عزت‌نفس و احترام متقابل در محیط‌هایی کاری و نبود تلاش مضاعف در میان کارکنان مشهود است که مسئله اصلی این تحقیق را تشکیل می‌دهد.

۲- تعاریف و مفاهیم

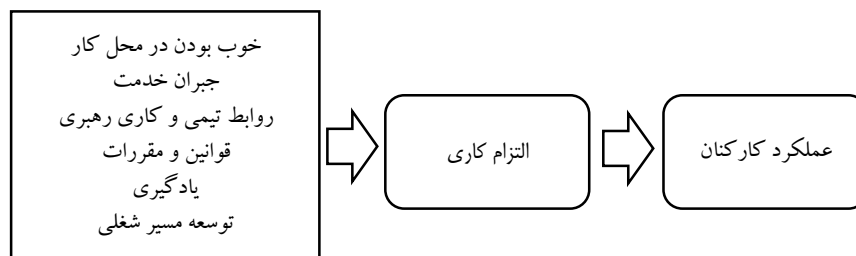
کارکنان ملتزم، یک منبع مهم رقابت سازمانی‌اند چرا چون کارکنانی هستند که همه تلاش خود را بکار می‌گیرند و بسیار مسلط و مشتاق در شغل خود می‌باشند. کارمند ملتزم به طور فعال و با انرژی فیزیکی کامل در کارها شرکت کرده و مدام در حال یادگیری و بهبود خود هست؛ همچنین با شناختن افکار و ایده‌های جدید در پی حل مسائل غیرقابل حل و دشوار در سازمان هستند، شجاعانه مسئولیت تصمیم‌گیری‌ها را برعهده می‌گیرند و از این کار لذت می‌برند، احساسات خود را به طور کامل در کار درگیر می‌کنند به طور یک‌ه در کار غوطه‌ور شده و بسیاری از مشکلات شغلی را فراموش می‌کنند. (Imperatori, 2017, p20)

شاک (۲۰۱۴) التزام را فعالیت و کاری می‌داند که با بیانیه روان‌شناختی کار و بعد شناختی، عاطفی و انرژی رفتاری در محیط کار با شدت و به طور مستقیم قابل پیاده‌سازی است. (shuck et al, 2014, p 241) هی در ۲۰۱۴ التزام کارکنان به معنی حضور فعال و همیشگی، افراد در هنگام انجام فعالیت‌های مربوط به نقش‌های سازمانی خویش می‌باشد (He et al, 2014, p684) آون هیت (۲۰۱۳) التزام را پیامد رفتاری و روان‌شناختی می‌داند که کارمند را به سمت بهترین عملکرد هدایت می‌کند. (iddagoda, 2015, p17) شاک (۲۰۱۶) التزام رفتاری را حالت روحی و روانی فرد می‌داند که در جهت بروز رفتاری که بر عملکرد و نتایج مثبت سازمانی بیشترین تأثیر را دارد، می‌داند. (suck, 2016, p3)

شن و جانگ (۲۰۱۹) التزام کارکنان را با در نظر گرفتن جنبه‌های روان‌شناختی التزام را یک وضعیت روانی و تجربه‌ای که واسطه تأثیر منابع شغلی و منابع شخصی باشد تعریف کرد. (Shen, H., & Jiang, 2019, p3) از نظر اندرسون و همکاران (۲۰۱۵) واژه التزام اجتماعی معمولاً برای اشاره به مشارکت در فعالیت‌های گروه اجتماعی استفاده می‌شود. (Anerson et al, 2015, p3) کریستی (۲۰۱۹) التزام را التزام کارکنان را تعهد عاطفی و فکری به سازمان تعریف می‌شود همچنین التزام کارکنان کوشش بی‌حدوحد کارکنان در محدوده کارشان نیز تعریف کرده است (Christy, 2019, p107). شاک (۲۰۱۶) التزام کارکنان را شدت انرژی ذهنی که فرد را به سمت رسیدن به نتایج مثبت سازمانی سوق می‌دهد تعریف می‌کند. همچنین در تعریفی دیگر شاک التزام کارکنان به تمایل داشتن به استفاده از سرمایه‌های عاطفه‌ای (هوش هیجانی) برای رسیدن به نتایج مطلوب در سطح سازمان اشاره دارد (suck, 2016, p3).

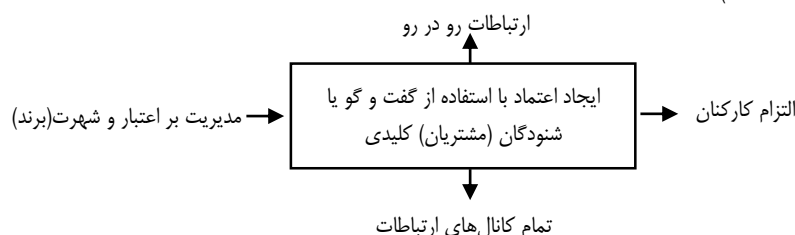
۳- مدل‌های التزام

صانع در سال ۲۰۱۵ عوامل تأثیرگذار بر التزام کارکنان در این مدل که از لحاظ رفتاری التزام کارکنان را بررسی کرده و نتایج تحقیق حاکی از آن است که این عوامل در بخش دولتی تأثیر بیشتری بر رفتار فرد در سازمان گذاشته و باعث ارتقای التزام کارکنان در کارکنان بخش دولتی گردیده و در نهایت موجب بالارفتن عملکرد کارکنان در بخش دولتی می‌شوند (Sanneh, 2015, pp74-77)



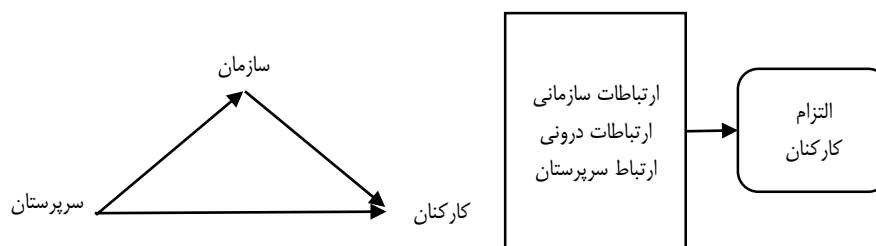
شکل ۱- مدل صانع

میشرا و همکاران در سال ۲۰۱۴ مدل ارتباطات به‌عنوان یک عامل کلیدی و مؤثر جهت ایجاد تعاملات بین کارکنان، کارکنان و مدیران، بین مدیران در سطوح مختلف و مسئولان روابط عمومی سازمان‌ها با سازمان‌های دیگر معرفی کرد. کارکنانی که با سرپرستان و مدیران خود ارتباط قوی دارند، در جهت رسیدن به اهداف سازمانی تلاش بیشتری از خود نشان می‌دهند. تمام انرژی و توان خود را برای بهتر انجام دادن شغلشان بکار می‌گیرند. به مدیران و افرادی که با آن‌ها درون یا برون سازمانی کار می‌کنند، اعتماد دارند و در نتیجه یک اعتماد قوی در فرد فرد کارکنان ایجاد شده و شبکه‌ای از کارمندان ملتزم شکل می‌گیرد (Mishra, 2014, p195).



شکل ۲- مدل میشرای و همکاران

کارانگز و همکاران در سال ۲۰۱۵ در پژوهشی مدل ارتباطات داخلی (درون سازمانی) بر التزام کارکنان ارائه دادند. در این مدل ارتباطات داخلی به دودسته ارتباطات سازمانی و ارتباطات سرپرستان تقسیم شده است. محقق در این پژوهش بیان می‌کند که هر چه قدر ارتباط بین فرد و سازمان بهتر باشد، یعنی سلسله‌مراتب روابط در سازمان برای فرد مشخص باشد و فرد بتواند از کانال‌های موجود به‌آسانی صدای خود را به گوش سازمان برساند و به این درک برسد که سازمان به وی بها می‌دهد، فرد نیز برای رسیدن به اهداف سازمانی تلاش مضاعفی را بکار می‌برد. (Karanges, 2015, p2)

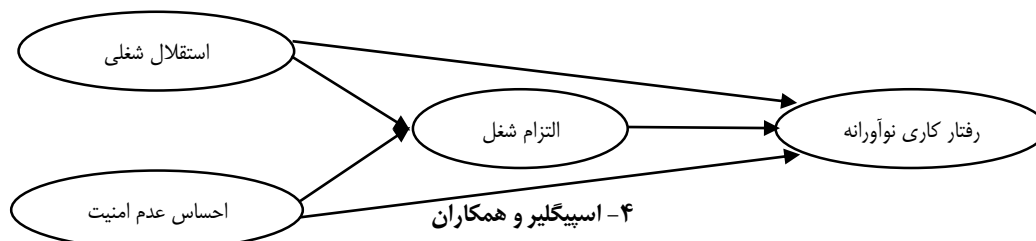


شکل ۳- مدل کارانگز و همکاران

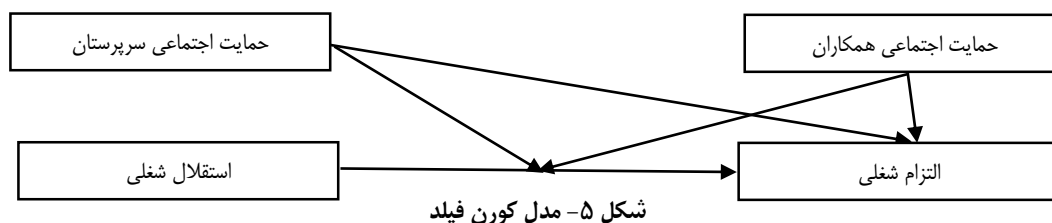
اسپیگلیر^۱ و همکاران در سال ۲۰۱۴ در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط احساس عدم امنیت شغلی و استقلال شغلی و رفتار نوآورانه در کار و تأثیر میانجی التزام شغلی انجام دادند. احساس عدم امنیت شغلی یعنی یک نوع نگرانی در مورد تداوم شغل در

¹ Spiegelaere

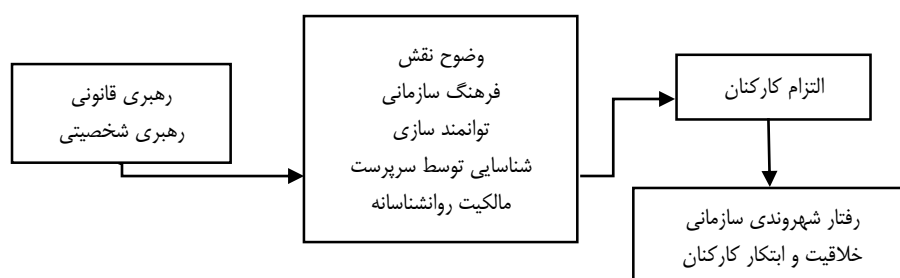
آینده، ترس دائمی در مورد ازدست دادن شغل، داشتن شغل‌های قراردادی که به راحتی و یک طرفه از طرف کارفرما قابل به هم زدن است، باعث کاهش اعتماد به نفس، کاهش انگیزش در محیط کار، کاهش مسئولیت پذیری و در نهایت تقویت سندرم تخریب در فرد می شود که بر عملکرد و بهره‌وری فرد در سازمان نیز تأثیر منفی دارد. (Spiegelaere, 2014 pp321-322)



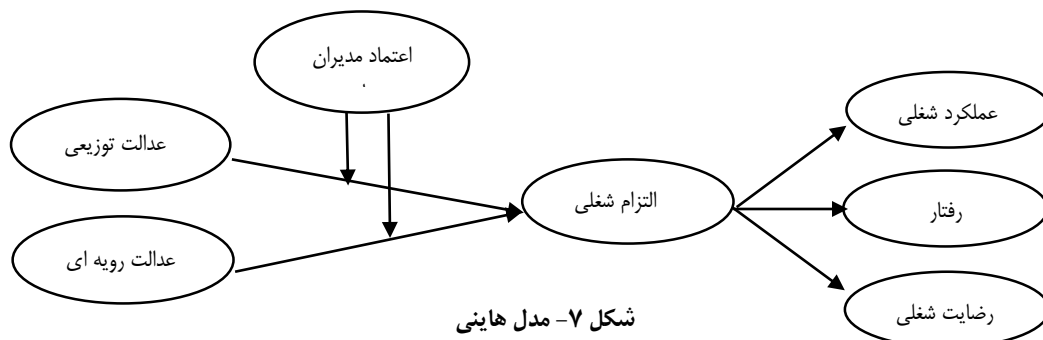
کورن فیلد^۱ و دیگران در سال ۲۰۱۵ پژوهشی با عنوان نقش همکاری کارکنان و پشتیبانی سرپرستان در رابطه با استقلال شغلی و التزام شغلی در بین پرستاران پرتغالی انجام دادند منابع شغلی به آن دسته از جنبه‌های شغلی مانند جسمی، اجتماعی یا سازمانی اشاره دارد که الف) کاهش هزینه‌های فیزیولوژیکی و روانی که با نیازهای شغلی را در برمی گیرد ب) در رسیدن به اهداف کاری، بسیار ارزشمند است ج) رشد شخصی یادگیری و توسعه فردی را تحریک می کند. پاداش‌هایی درونی مانند داشتن تجربه مثبت، افزایش حمایت اجتماعی، استقلال، فرصت‌های یادگیری و توسعه و عملکرد بالا با دریافت بازخورد مثبت که همگی در راستای امور کارکنان جریان دارند، باعث بهبود التزام در کارکنان و به طبع آن ارتقای عملکرد می‌شوند. (Kornfield, 2015, pp7-10)



سائول و دیگران در سال ۲۰۱۴ پژوهشی با عنوان رهبری و التزام کارکنان، برنامه‌های پژوهشی "از طریق بررسی ادبیات موضوع "انجام دادند. آنها نشان دادند که رهبری برای ایجاد انگیزه و بالابردن التزام کارکنان و تحول آفرینی مؤثر است. رهبری تحول آفرین باعث تحریک فکری زیر دستان می‌شود. همچنین حمایت رهبران از پیروان باعث بالارفتن اعتماد به نفس کارکنان شده و در آینده باعث مسئولیت پذیری، تعهد به شغل، احساس ارزشمندی برای سازمان، احساس لذت از مشارکت در تصمیمات سازمانی و احساس مالکیت نسبت به سازمان در کارکنان می‌شود. (Saullet al, 2014, pp21-25).

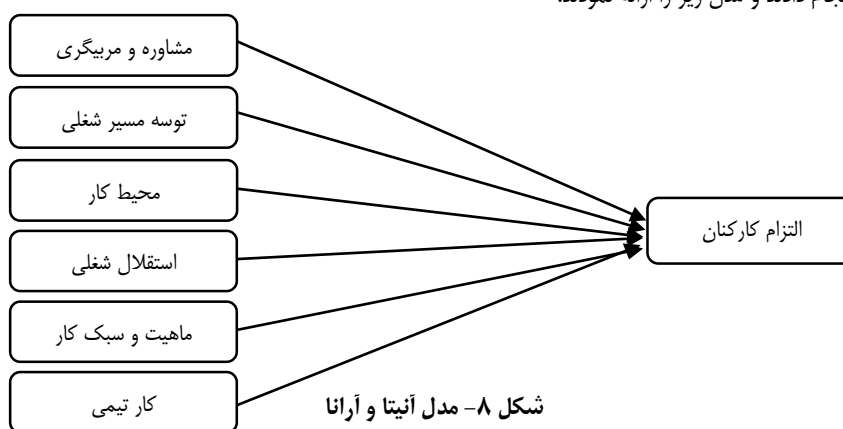


هاینی در سال ۲۰۱۶ پژوهشی با عنوان عدالت و التزام شغلی با در نظر گرفتن نقش متغیر میانجی اعتماد به مدیران میانی انجام داد و مدل زیر را ارائه نمود.



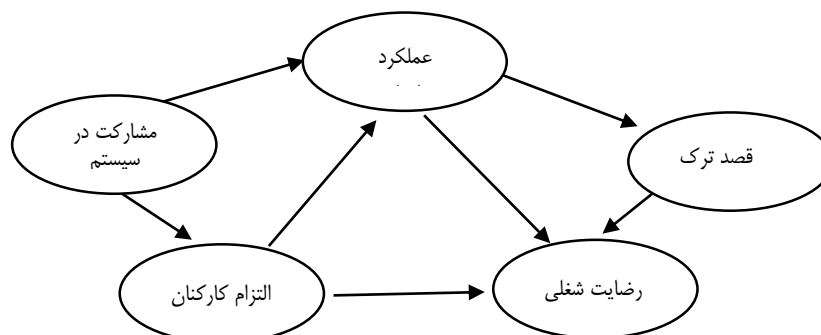
شکل ۷- مدل هاینی

هنگامی که مدیران ارشد سازمان سازوکارها و رویه‌های سازمانی را طوری ارائه می‌کنند که کارکنان آنها را بهتر درک کرده و دریابند که مدیران سازمان با آنها رفتار عادلانه‌ای دارند. کارکنان نیز یک تمایل ذاتی برای درگیر شدن در فرایندهای کاری پیدا می‌کنند و در نتیجه التزام شغلی آنها بهبود یافته و رضایت شغلی و عملکرد شغلی بهتری را تجربه می‌کنند (Haynie, 2016, p3). آیتا و آرانی در سال ۲۰۱۶ پژوهشی با عنوان عوامل تأثیرگذار بر التزام کارکنان با استفاده از روش y در محیط کار در بخش خودروسازی انجام دادند و مدل زیر را ارائه نمودند.



شکل ۸- مدل آیتا و آرانا

بررسی رابطه بین مربیگری و التزام کارکنان از وجود رابطه معنادار بین این دو متغیر حکایت داشت. توسعه مسیر شغلی یکی دیگر از متغیرهای تأثیرگذار بر التزام کارکنان می‌باشد که بیشتر بر تأثیر دانش، رشد فردی، غنی‌سازی، برنامه مسیر شغلی مناسب که از طرف سازمان برای کارکنان در نظر گرفته می‌شود. هرچقدر محیط کار دوستانه باشد و افراد از استقلال بیشتری برخوردار باشند التزام کارکنان بالاتر خواهد رفت. (Anitha & Aruna, 2016, p p 98-99) بن و همکارانش (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان مشارکت و التزام کارکنان در محیط کاری انجام دادند. هرچقدر سطح مشارکت کارکنان در مسائل کاری شرکت بالاتر باشد به همان میزان باعث افزایش التزام کارکنان خواهد شد. بن و همکارانش به این نتیجه می‌گیرند که با ارتقاء عملکرد، فرد دوباره قصد و نیت خود را برای مشارکت مجدد و در سطح بالاتر را محقق ساخته و مشارکت در سطح بالاتر از سطح قبلی التزام را نیز به یک سطح بالاتر از سطح قبلی هدایت می‌کند و رضایت نیز به سطح بالاتری می‌رسد و این سیکل مدام در حال تکرار می‌باشد، کارکنان را توانمندتر از قبل می‌کند عملکرد سازمان نیز ارتقاء می‌یابد. (Benn, etall, 2015, p497)



شکل ۹- مدل آیتا و آرانا

۴- پیشینه تحقیق

روف^۱ در سال ۲۰۱۵ پژوهشی با عنوان وابستگی‌های معنوی فرد معنوی بر التزام کارکنان (بررسی روحیه در محیط کار) در یک نمونه ۱۲۴ نفری انجام داد هدف خاص این تحقیق بررسی رابطه بین معنویت و التزام کارکنان بود. متغیر معنویت با سه بعد از متغیر التزام (توان، مجذوب شدگی، پابندی) با کمک رگرسیون چندگانه مورد بررسی قرار گرفت نتایج نشان داد که بین معنویت فردی و دو متغیر توان و پابندی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد اما بین معنویت فردی و متغیر مجذوب شدگی رابطه ضعیفی وجود دارد. اونا^۲ و تورگات^۳ در سال ۲۰۱۵ در پژوهشی به بررسی رابطه بین تناسب ارزشی فرد - سازمان و التزام کارکنان از یک طرف و توسعه مقیاس جدیدی برای سنجش التزام سازمانی از سوی دیگر پرداختند. نتایج آزمون‌های پایایی و تحلیل عاملی نشان داد که مقیاس التزام سازمانی دارای پایایی بالا است. نتایج آزمون رگرسیون، فرضیه‌های پژوهش را تأیید می‌کند: تناسب فرد-سازمان بر التزام کاری و التزام سازمانی تأثیرگذار است.

کان وی^۴ و همکاران در سال ۲۰۱۶ پژوهشی با عنوان نیازها و منابع رابطه بین آوای کارکنان، فعالیت‌های منابع انسانی، التزام کارکنان و خستگی عاطفی (فرسودگی شغلی) با الگوهای روابط اشتغال انجام دادند. یافته‌های حاصل از تحقیق نشان داد که توسعه منابع انسانی و دریافت و فهم آوای سازمانی کارکنان توسط مدیران می‌تواند باعث کاهش خستگی عاطفی کارکنان شود.

کراس^۵ در سال ۲۰۱۵ پژوهشی با عنوان نقش ارزش‌های شخصی در شکل‌دادن تجربیات رهبران و ارتباط آن با التزام کارکنان با رویکرد پدیدارشناختی کیفی انجام داد. داده‌های این پژوهش از طریق مصاحبه کیفی از ۱۴ نفر از رهبران و مدیران سازمان‌های بزرگ آریزونا گردآوری شد. متغیرهای ارتباطات، فرهنگ، احساس ارزشمندی شغلی و ارزش‌های شخصی (شامل متغیرهای اخلاق کاری، صداقت، اعتماد، توسعه حرفه‌ای و توانمندسازی) بر التزام رفتاری کارکنان تأثیر مثبت داشتند را شناسایی و اولویت‌بندی کرد.

کوپر^۶ و همکارانش در سال ۲۰۱۶ پژوهشی با عنوان آوای کارکنان، حمایت سرپرستان و التزام کارکنان با نقش میانجی اعتماد انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که حمایت سرپرستان رابطه قوی و معناداری با التزام کارکنان دارد. متغیر اعتماد به عنوان میانجی با هر دو متغیر حمایت سرپرستان و التزام کارکنان رابطه معنادار و مثبتی دارد.

هالند^۷ در سال ۲۰۱۷ پژوهشی با عنوان آوای کارکنان، حمایت و التزام با متغیر میانجی اعتماد در بین ۱۰۳۹ نفر از نمونه آماری انجام داد. متغیرهای اصلی این تحقیق حمایت سرپرست، آوای کارکنان و التزام و متغیرهای میانجی تجربه و اعتماد می‌باشند تحلیل داده‌ها با کمک معادلات ساختاری انجام شد. نتایج نشان داد که حمایت سرپرست و آوای کارکنان تأثیر مثبت بر التزام کارکنان داشته و این تأثیر توسط متغیرهای میانجی اعتماد و تجربه تقویت شده است.

رید^۸ در سال ۲۰۱۶ پژوهشی با عنوان دستیابی به اهداف و التزام کارکنان: بررسی توان، پابندی و مجذوب شدگی انجام داد. جامعه آماری این پژوهش ۳۰۰ نفر از کارمندان یک شرکت دولتی در جنوب آمریکا می‌باشد. نتایج پژوهش نشان داد که توان، پابندی و مجذوب شدگی هر سه از متغیرهای تأثیرگذار بر التزام کارکنان بوده که دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل و عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد.

نظیر و همکاران^۹ در سال ۲۰۱۹ پژوهشی با عنوان مطالعه در مورد محیط کار خوب، التزام کارکنان: مطالعه موردی صنعت ساختمان انجام دادند. خوب بودن محیط کار، یعنی آزادی شخصی، ارتباط با همکار و فرهنگ سازمانی، به میزان قابل توجهی التزام کارکنان نقش داشته است. نتایج تحقیق نشان داد که، ارتباط با همکار و فرهنگ سازمانی با التزام کارکنان رابطه مثبت و معنادار دارد، درحالی‌که آزادی شخصی با التزام کارکنان رابطه منفی دارد.

بلوچ و همکاران^{۱۰} در سال ۲۰۱۹ پژوهشی با عنوان تأثیر خودارزیابی‌های کارکنان بر اشتغال کارکنان: نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی انجام دادند. از مدل معادلات ساختاری برای بررسی مدل فرضی استفاده شده است. مدل ارائه شده توسط داده‌های جمع‌آوری شده از ۵۳۷ کارمند شاغل در شعب مختلف شرکت مخابرات پاکستان محدود (PTCL) مورد ارزیابی قرار گرفته است. نتایج حاکی از آن است که خودارزیابی‌های کارکنان به عنوان بهبود کننده سطح اشتغال آنها، همچنین فرهنگ سازمانی مبتکرانه و حمایتی تأثیر تعدیل‌کننده مثبتی بر رابطه خودارزیابی‌های کارکنان با التزام کارکنان دارد.

1 Roof

2 Ünal & Turgut

3 Conway

4 Krause

5 Cooper

6 Holland

7 reed

8 Nazir et al

9 Baloch et al

امن و باهاروم^۱ در سال ۲۰۱۹ پژوهشی با عنوان اهداف ارزیابی عملکرد: عوامل اولیه التزام کارکنان انجام دادند. این مقاله به بررسی جامع ادبیات موجود می‌پردازد، این مقاله نشان می‌دهد که اهداف ارزیابی عملکرد تأثیر مثبتی در التزام کارکنان دارد و آلبریچ و همکاران^۲ در سال ۲۰۱۸ پژوهشی با عنوان منابع سازمانی، جو التزام سازمانی و التزام کارکنان انجام دادند. هدف این مقاله ارزیابی اهمیت ارتباطات پیشنهادی مدل بین منابع متمرکز سازمانی، جو التزام سازمانی و التزام کارکنان است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از عاملی تأییدی (CFA) و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) بر روی داده‌های پیمایشی مقطعی ارائه شده توسط ۱,۵۷۸ کارمند شاغل در طیف وسیعی از سازمان‌های مختلف استفاده شده است. تجزیه و تحلیل CFA و SEM با داده‌ها مطابقت داشت. همان‌طور که پیشنهاد شد، هر شش منبع سازمانی با جو التزام سازمانی رابطه مثبت داشتند. چهار منبع به طور مثبت با منابع شغلی مرتبط بودند و دو منبع با اشتغال همراه بودند. جو التزام سازمانی با منابع شغلی و التزام کارکنان رابطه مثبت داشت. روابط غیرمستقیم قابل توجهی نیز مشاهده شد.

جوپلین و همکاران^۳ در سال ۲۰۱۹ پژوهشی با عنوان حقوق و مشروعیت شغل، التزام و عملکرد کارکنان: تأثیر تعدیل‌کننده رهبری اخلاقی انجام دادند. داده‌های به‌صورت میدانی و از ۲۴۳ نفر از کارمندان و سرپرستان مستقیم آنها در صنعت خدمات مالی گردآوری شد. نتایج نشان داد که احساس عدم مشروعیت شغلی باعث می‌شود که فرد التزام کمتری در محیط کار خود بروز دهد. همچنین در شرایطی که رهبری اخلاقی در سازمان پایین باشد تمایل به کار و التزام کاهش می‌یابد.

۵- چهارچوب نظری تحقیق

در این پژوهش التزام رفتاری کارکنان به‌عنوان متغیر وابسته و هیجده متغیر دیگر به‌عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند و به‌صورت جداگانه تأثیرشان بر متغیر مستقل سنجیده شده و متغیرهایی که در تحقیقات قبلی و پیشینه تحقیق در جدول بالا استخراج شده‌اند که در سه سطح فرد، گروه و سازمان طبقه‌بندی شدند طوریکه چهار متغیر در سطح سازمانی بر متغیر التزام رفتاری کارکنان تأثیر دارند که عبارت‌اند از ساختار سازمانی، حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی و جبران خدمت همچنین ساختار سازمانی بر جبران خدمت و فرهنگ سازمانی تأثیر دارد یعنی تأثیر متغیرها در هر سطح نیز با هم سنجیده شده‌اند. در سطح گروهی هم هفت متغیر رهبری تأثیرگذار، محیط کاری خوب، مشارکت کارکنان، اعتماد سازمانی، بازخورد سازنده، وضوح نقش و ارتباط با مافوق مطرح می‌باشند که تأثیرشان بر التزام رفتاری کارکنان و با همدیگر سنجیده شده است روابط متغیرهای این سطح عبارت‌اند از متغیر رهبری تأثیرگذار بر وضوح نقش، مشارکت کارکنان، محیط کاری خوب، ارتباط با مافوق تأثیر دارد و متغیر اعتماد سازمانی بر مشارکت کارکنان تأثیر دارد و متغیر بازخورد سازنده بر وضوح نقش تأثیر دارد. در سطح فردی هم هفت متغیر بر التزام رفتاری کارکنان تأثیر دارند که عبارت‌اند از امنیت شغلی، استقلال کاری، انگیزش درونی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، تعصب مذهبی و برون‌گرایی (شخصیت) البته در این سطح نیز تأثیر متغیرها بر همدیگر هم سنجیده شده، طوریکه متغیر تعهد سازمانی بر امنیت شغلی، حمایت سازمانی و تعصب مذهبی تأثیر دارد، عدالت سازمانی بر حمایت سازمانی تأثیر دارد، انگیزش درونی بر امنیت شغلی تأثیر دارد و تعصب مذهبی بر انگیزش درونی تأثیر دارد. البته تأثیر متغیرهای سطوح فردی، گروهی و سازمانی هم در برخی متغیرها سنجیده شده‌اند که به شرح ذیل می‌باشند در سطح سازمانی ساختار سازمانی بر فرهنگ سازمانی و ارتباط با مافوق در سطح گروهی و تعصب مذهبی در سطح فردی تأثیر دارد و تعهد سازمانی و عدالت سازمانی هم در سطح فردی بر حمایت سازمانی در سطح سازمان تأثیر دارند. تعدادی از متغیرهای مستقل تحقیق در نقش متغیرهای میانجی عمل می‌نمایند که عبارت‌اند از متغیرهای میانجی عبارت‌اند از وضوح نقش یکبار میانجی بین بازخورد سازنده و التزام رفتاری کارکنان و یکبار هم بین رهبری تأثیرگذار و التزام رفتاری کارکنان در نظر گرفته شد. متغیر مشارکت کارکنان نیز یکبار میانجی بین رهبری تأثیرگذار و التزام رفتاری کارکنان و یکبار هم بین متغیر اعتماد بین فردی و التزام رفتاری کارکنان در نظر گرفته شد. تعصب مذهبی هم یکبار میانجی بین تعهد سازمانی و التزام رفتاری کارکنان در نظر گرفته شد. امنیت شغلی هم یکبار میانجی بین تعهد سازمانی و التزام رفتاری کارکنان و یکبار هم بین انگیزش درونی و التزام رفتاری کارکنان در نظر گرفته شد. جبران خدمت میانجی بین ساختار سازمانی و التزام رفتاری کارکنان در نظر گرفته شد. فرهنگ میانجی بین ساختار سازمانی و التزام رفتاری کارکنان در نظر گرفته شد. محیط کاری خوب هم متغیر میانجی بین رهبری تأثیرگذار و التزام رفتاری کارکنان در نظر گرفته شد.

۶- روش تحقیق

روش تحقیق حاضر از نظر جهت‌گیری یک پژوهش کاربردی، از نظر فلسفی یک پژوهش اثبات‌گرایی، از لحاظ رویکرد یک پژوهش قیاسی، از لحاظ هدف‌شناسی یک پژوهش توصیفی، از لحاظ استراتژی یک پژوهش پیمایشی، از لحاظ افق یک پژوهش

1 Ameen & Baharom

2 Albrecht et al

3 Joplin

مقطعی و از لحاظ شیوه‌های گردآوری داده‌های پژوهش میدانی می‌باشد. گردآوری اطلاعات در این پژوهش روش کتابخانه‌ای و میدانی است. برای گردآوری اطلاعات فصل دوم از روش کتابخانه‌ای و در مراحل جمع‌آوری داده‌های آماری از روش میدانی پیمایشی و توزیع پرسش‌نامه استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسش‌نامه استاندارد بومی شده و مصاحبه با خبرگان و متخصصان در حوزه منابع انسانی می‌باشد.

۷- روش و ابزار گردآوری اطلاعات

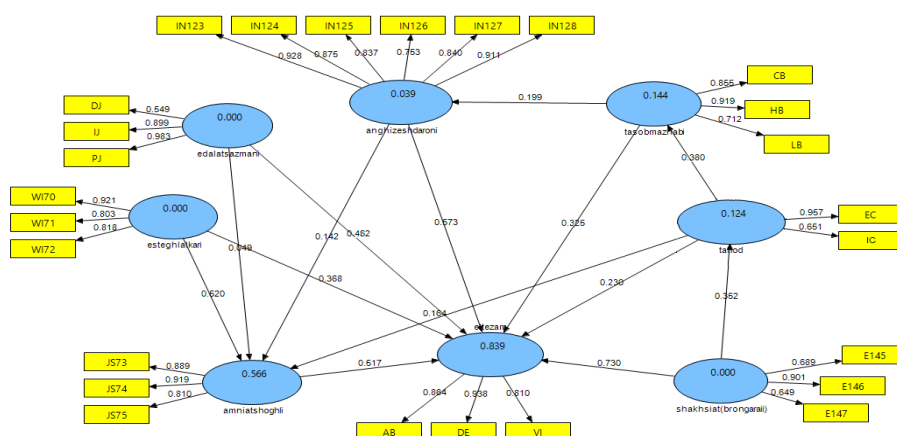
گردآوری اطلاعات در این پژوهش روش کتابخانه‌ای و میدانی است. برای گردآوری اطلاعات فصل دوم از روش کتابخانه‌ای و در مراحل جمع‌آوری داده‌های آماری از روش میدانی پیمایشی و توزیع پرسش‌نامه استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسش‌نامه استاندارد بومی شده و مصاحبه با خبرگان و متخصصان در حوزه منابع انسانی می‌باشد. روایی به معنای درستی و اعتبار بوده که به تناسب ایده با واقعیت اشاره دارد نبود روایی زمانی رخ می‌دهد که بیان سازه‌ای که پژوهشگر برای توصیف نظریه‌پردازی یا تحلیل جهان اجتماعی به کار می‌رود با آنچه در جهان واقعی وجود دارد تناسب اندکی دارد (فقیهی، ۱۳۹۱، ص ۳۸۲) برای تعیین روایی در این تحقیق از روایی محتوایی لاوشه استفاده شده است، این شاخص توسط لاوشه طراحی شده است. پرسش‌نامه گردآوری شده از ۱۵ نفر از خبرگان با استفاده از فرمول لاوشه بررسی گردید و از آنجایی که طبق جدول زیر در تمامی سؤالات حداقل مقدار CVR به‌ازای ۱۵ خبره از ۰٫۴۹، بیشتر است روایی تمامی سؤالات تأیید گردیده است. پایایی ۱: پایایی ابزاری است که از آن به اعتبار، دقت، و اعتمادپذیری نیز تعبیر می‌شود، عبارت است از اینکه اگر یک وسیله اندازه‌گیری که برای سنجش متغیر و صفتی ساخته شده در شرایط مشابه در زمان یا مکان دیگر مورد استفاده قرار گیرد همان نتیجه حاصل گردد. (حافظ نیا، ۱۳۹۳، ص ۱۹۵). برای سنجش پایایی در این پژوهش از فرمول آلفای کرونباخ استفاده شده است و چون مقدار آلفا در تمامی مؤلفه‌ها بیشتر از ۰٫۷ می‌باشد یعنی تمام مؤلفه‌ها از پایایی مناسبی برخوردارند.

۸- جامعه نمونه آماری

با توجه به اینکه سطح تجزیه و تحلیل در این تحقیق سازمان می‌باشد لذا جامعه آماری این پژوهش شامل سازمان‌های دولتی ایران است باتوجه به وسعت و در دسترس نبودن تعدادی از سازمان‌ها و شوراها و خصوصی شدن برخی با حذف این تعداد، جامعه آماری این پژوهش ۷۸ سازمان دولتی برآورد شده است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق روش احتمالی است که از روش تصادفی ساده برای انتخاب نمونه آماری از جامعه (سازمان‌های دولتی ایران) استفاده کرده است. باتوجه به اینکه تعداد سازمان‌های دولتی ۷۸ عدد است با در نظر گرفتن جدول مورگان، ۶۵ سازمان به عنوان حجم نمونه انتخاب و پرسش‌نامه‌ها بین آنها توزیع گردید.

۹- تجزیه و تحلیل داده‌ها

فرضیه اول: میزان تأثیر متغیرهای سطح فردی بر التزام رفتاری کارکنان چگونه است؟

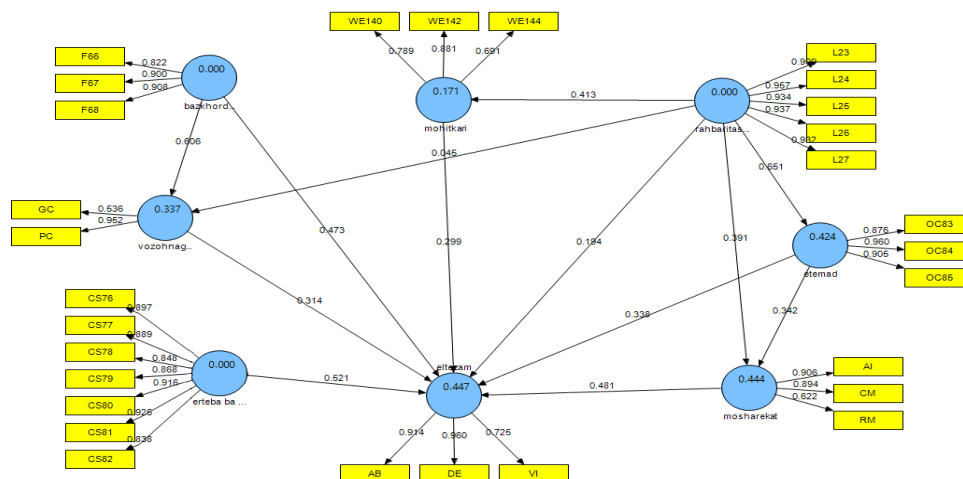


شکل ۱۰- آزمون pls سطح گروهی

جدول ۱- واریانس تبیین شده سطح فردی

R Square	
۰,۵۶۶۲۵۳	امنیت شغلی
۰,۰۳۹۴۴۱	انگیزش درونی
	اعتماد سازمانی
۰,۸۳۹۲۶۲	التزام رفتاری کارکنان
	استقلال کاری
	شخصیت (برون گرایی)
۰,۱۲۳۷۱۳	تعهد سازمانی
۰,۱۴۴۰۷۳	تعصب درونی

همان‌طور که در جدول دیده می‌شود مقدار R^2 (واریانس تبیین شده) که نشان‌دهنده شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است. در سطح فردی $۰,۸۳۹$ یعنی هفت متغیر مستقل مطروحه در سطح فردی که عبارت‌اند از امنیت شغلی، استقلال کاری، انگیزش درونی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، تعصب مذهبی و شخصیت (برون گرایی) به‌اندازه واریانس تبیین شده بر متغیر وابسته یعنی التزام رفتاری کارکنان تأثیر گذارند. فرضیه دوم: میزان تأثیر متغیرهای سطح گروهی بر التزام رفتاری کارکنان چگونه است؟



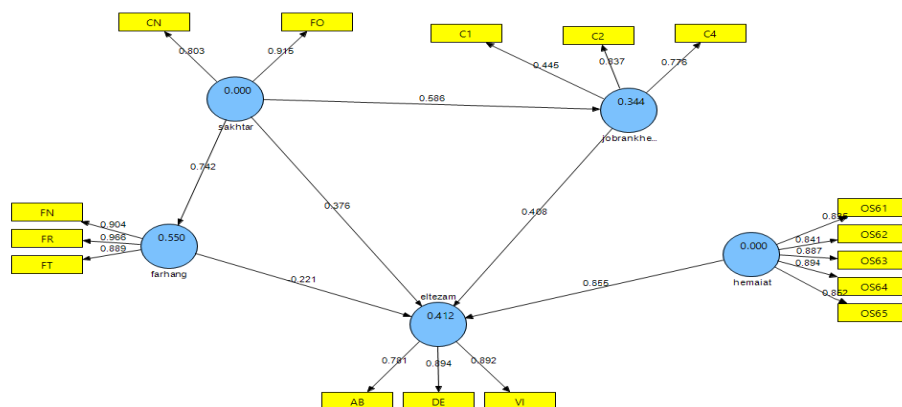
شکل ۱۱- آزمون pls سطح گروهی

جدول ۲- واریانس تبیین شده سطح گروهی

R Square	
	بازخورد سازنده
۰,۴۴۶۸۰۱	التزام رفتاری کارکنان
	ارتباط با مافوق
۰,۴۲۴۳۶۴	اعتماد
۰,۱۷۰۵۰۱	محیط کاری
۰,۴۴۴۴۵۸	مشارکت
	رهبری تأثیرگذار
۰,۳۳۷۰۳	وضوح نقش

در سطح گروهی ۰,۴۴۶، یعنی هفت متغیر مستقل مطروحه در سطح گروهی که عبارت‌اند از رهبری اثربخش، مشارکت کارکنان، اعتماد سازمانی، ارتباط با مافوق، محیط کاری خوب، بازخورد سازنده و وضوح نقش به‌اندازه واریانس تبیین شده بر متغیر وابسته یعنی التزام رفتاری کارکنان تأثیر گذارند.

فرضیه سوم: میزان تأثیر متغیرهای سطح سازمانی بر التزام رفتاری کارکنان چگونه است؟



شکل ۱۲- آزمون pls سطح سازمانی

جدول ۳- واریانس تبیین شده سطح سازمانی

R Square	
۰,۴۱۳۳۶۴	التزام رفتاری کارکنان
۰,۵۵۰۳۲۱	فرهنگ سازمانی
	حمایت
۰,۳۴۳۷۷۸	جبران خدمت
	ساختار

در سطح سازمانی ۰,۴۱۲ می‌باشد یعنی چهار متغیر مستقل مطروحه در سطح سازمانی که عبارت‌اند از جبران خدمت، ساختار سازمانی، حمایت سازمانی، فرهنگ همکاری به‌اندازه واریانس تبیین شده بر متغیر وابسته یعنی التزام رفتاری کارکنان تأثیر گذارند، بنابراین متغیرهای هر سطح بر التزام اثرگذار بوده ولی این اثرگذاری در سطح فردی بالا و در سطح سازمانی کمتر می‌باشد.

۱۰- نتیجه‌گیری و سازگاری یافته‌های پژوهش با پیشینه

در سطح فردی امنیت شغلی بر التزام کارکنان تأثیرگذار بوده است، این نتیجه با پژوهش شاک و البورنوز (۲۰۰۸) مطابقت دارد. هر قدر کارکنان در شغلشان امنیت بیشتری احساس کنند نسبت به سازمان احساس تعلق بیشتری داشته و در رفتار خود التزام بیشتری را بروز می‌دهند. اثرگذاری انگیزش درونی بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید با نتایج تحقیقات جیلست (۲۰۱۲)، هرسچی و همکاران (۲۰۱۳) منطبق می‌باشد. تحقیقات پیشین نشان داده که پاداش‌های غیرمالی و انگیزشی تأثیر بیشتری بر رفتار و عملکرد کارکنان دارد تحقیقات پیشین در مورد اثرات انگیزش درونی بر التزام نشان داده که انگیزش درونی به طور چشمگیری باعث بهبود التزام رفتاری کارکنان می‌شود. اثرگذاری شخصیت (برون‌گرایی) بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید با نتایج تحقیقات سائول (۲۰۱۴) منطبق می‌باشد. نتایج تحقیقات پاوکن و همکارانش به‌صورت خاص نشان داد که افراد با شخصیت برون‌گرا التزام بیشتری دارند زیرا توانایی تطبیق با مشکلات و موقعیت‌هایی چالشی را در محیط کاری دارند. اثرگذاری استقلال کاری بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات رانهار و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد. رفتار ماشینی روح خلاقیت را در کارکنان می‌میراند، اگر افراد را در سازمان طوری آموزش دهیم که فقط بر اساس دستورالعمل‌ها و قوانین خشک عمل کنند به تدریج به کارکنانی کسل، بی‌حوصله و فاقد انگیزه تبدیل می‌شوند لذا نیاز دارند که در انجام وظایف محوله از استقلال لازم برخوردار باشند، لذا هر قدر بتوان استقلال کاری را در کارکنان بالا برد هم‌راستا با آن التزامشان نیز بالاتر خواهد رفت. اثرگذاری اعتماد سازمانی بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات اگراوال (۲۰۱۳) و هالند (۲۰۱۷) هم‌راستا می‌باشد. اعتماد سنگ بنای روابط سالم در سازمان است و هر قدر اعتماد بین فرادست و فرودست یا افرادی که با هم در یک سطح قرار دارند بالاتر باشد بهره‌وری و عملکرد سازمان و التزام کارکنان ارتقا

می‌باید اثرگذاری تعهد سازمانی بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات بال و همکارانش (۲۰۱۳) مطابقت دارد. باتوجه به نتیجه این پژوهش و تحقیقات اشاره شده مشاهده گردید که افرادی که تعهد سازمانی و شغلی بالایی دارند افراد ملتزم تری هستند زیرا تعهد خود می‌تواند یک زیربنایی برای مجذوب شدگی، پایداری، توان باشد. اثرگذاری تعصب دینی بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات ابوبکر و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد. می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان در گفتار و رفتار خود صداقت داشته باشند و بر اساس آموزه‌های دینی که به‌درستی و صداقت در کار تأکید دارند، توجه نمایند التزام رفتاری آنان نیز افزایش خواهد یافت.

در سطح گروهی اثرگذاری وضوح نقش بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات سائول (۲۰۱۴) مطابقت دارد. به عبارتی هرچقدر فرد از هدفی که برای وظایفش در نظر گرفته شده و فرایندهایی که برای انجام موفقیت‌آمیز آن وجود دارد مطلع و آگاه باشد از انجام کار خود لذت بیشتری می‌برد و باعث افزایش شفافیت نقش‌ها در سازمان شده و التزام رفتاری کارکنان را بالا می‌برد اثرگذاری بازخورد سازنده بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید با نتایج تحقیقات منگاک (۲۰۱۲) منطبق می‌باشد. تحقیقات قبلی نشان داده که کارکنانی که به‌صورت مرتب و مستمر بازخورد دریافت کرده و از نتایج عملکرد خود اطلاع می‌یابند، از شغل خود رضایت بیشتر داشته و بهتر کار می‌کنند و در نتیجه التزام بیشتری به کار خود دارند. اثرگذاری عدالت سازمانی بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید با نتایج، اگراوال (۲۰۱۳) و پارک و لیم (۲۰۱۶) هم‌راستا می‌باشد. طبق نتایج تحقیق هراندازه سازمان‌ها در فرایندهایی مانند انتصاب، انتقال، چرخش شغلی، پرداخت اضافه‌کار و پاداش و... به کارکنان فرصت‌های برابر اعطا کنند، کارکنان بیشتر عدالت سازمانی را تجربه و درک کرده و تحت تأثیر این تجربه عملکرد و التزام بیشتری را ارائه خواهند کرد. اثرگذاری ارتباط با مافوق بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات آنیل میشوا (۲۰۱۴)، کارانگز (۲۰۱۵) مطابقت دارد. نتایج این تحقیق و تحقیقات مشابه نشان دادند که هرچقدر کارکنان بتوانند راحت‌تر با مافوق خود ارتباط برقرار کنند و اعتماد متقابل آنان با هم بیشتر می‌شود هرچقدر این ارتباط قوی‌تر و مستحکم‌تر باشد التزام رفتاری کارکنان را بالاتر می‌برد. اثرگذاری محیط کاری بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات شافلی و سالنوا در سال (۲۰۱۴) و نظیر (۲۰۱۹) مطابقت دارد. یکپارچگی و هماهنگی در محیط کار باعث ایجاد صمیمیت و همدلی در کارکنان می‌شود و ایجاد شور و شوق در جو کاری می‌شود به‌طوری‌که کارکنان از اینکه در کنار هم هستند لذت می‌برند و طبق تحقیق آنیسا جی باعث خوب بودن محیط کار خواهد شد که به‌تبع آن التزام رفتاری نیز در کارکنان بالاتر می‌رود. اثرگذاری مشارکت کارکنان بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات بن (۲۰۱۴) هم‌راستا است. به عبارتی هرچقدر کارکنان توانایی شرکت در تیم‌های کاری را داشته باشند و سازمان از افکار و اندیشه آنان جهت انجام بهتر وظایف محوله بهره‌بردار التزام رفتاری کارکنان را ارتقاء می‌بخشد.

اثرگذاری رهبری اثربخش بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات گروه سائول (۲۰۱۴) و کراس (۲۰۱۵) و چوپلین (۲۰۱۹) مطابقت دارد. رهبری اثربخش یا تأثیرگذار یکی از سبک‌های رهبری ایست که طبق گفته وانگ «سبکی از رهبری ایست که در آن رهبر با مربیگری، توانمندسازی، شناسایی نقاط قوت زیر دستان و تشویق به یادگیری مداوم در سازمان بر زیر دستان تأثیر می‌گذارد طوریکه زیر دستان مدیر را بیشتر مانند یک استاد و معلمی در کنار خود می‌بینند که باعث ارتقای مهارت‌های آنان می‌شود» طبق این تعریف رهبر تأثیرگذار یا اثربخش کارکنانی با التزام رفتاری بالا در سازمان تربیت می‌کند.

در سطح سازمانی اثرگذاری فرهنگ همکاری بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات سائول (۲۰۱۴)، کراس (۲۰۱۵)، بلوچ (۲۰۱۹) و نظیر (۲۰۱۹) هم‌راستا می‌باشد. بسیاری از رفتارها در سازمان تبدیل به ارزش و هنجار می‌شود و به‌تدریج به‌صورت عادی در سازمان جریان می‌یابد مانند برخی از آیین‌ها و مراسم‌هایی که در سازمان به وجود می‌آید و با تغییر افراد سازمان تغییر نکرده و به‌صورت یک سنت یا اعتقاد خواهد ماند لذا طبق نتایج این تحقیق هرچقدر بتوان فرهنگ سازمان را به‌طرف همکاری و مشارکت سوق دهیم باعث افزایش سطح التزام رفتاری در آنان خواهد شد. اثرگذاری حمایت سازمانی بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات کوپر (۲۰۱۶) هم‌راستا می‌باشد نتایج این تحقیق و تحقیقاتی که آوردیم نشان از آن دارد که هرچقدر سازمان در مقاطع مهم و حساس که کارکنان احتیاج دارند مانند مواقع بیماری، سوانح، مرگ نزدیکان، جشن عروسی و... از آنان حمایت نموده و آنان را در عبور از این بحران‌های به وجود آمده یاری کنند به همان نسبت التزام کارکنان را در رفتار و عمل بالا خواهند برد. اثرگذاری جبران خدمت بر التزام رفتاری کارکنان که در مدل تحقیق اثبات گردید که با نتایج تحقیقات موها آنیسا جی (۲۰۱۳) و کوپر (۲۰۱۶) هم‌راستا می‌باشد. جبران خدمت می‌تواند با پرداخت حقوق، دستمزد و پاداش‌های مادی صورت گیرد که نیازهای مادی کارکنان را برطرف می‌کند علی‌رغم اینکه برای برخی کارکنان ممکن است از اهمیت کمتری برخوردار باشد ولی به‌جرت می‌توان ابراز کرد که یکی از هدف‌های هر کارمندی در سازمان تأمین نیاز ای مادی است که با رفع آنها رفتار بهتر و ملتزم تری از خود بروز خواهد داد.

منابع

۱. حافظ نیا، محمدرضا، ۱۳۹۳، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)
۲. فقیهی ابوالحسن، آغاز، غسل، نویسنده نیومن، ویلیام لورنس، ۱۳۹۱، روش‌های پژوهش اجتماعی: رویکردهای کیفی و کمی، انتشارات ترمه
3. Abu Bakar, R. (۲۰۱۳). *Understanding Factors Influencing Employee Engagement: A Study of the Financial Sector in Malaysia*. (A Thesis Submitted in Fulfilment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy), University of Malaya.
4. Agarwal, U. (2014). Linking Justice, Trust and Innovative Work Behaviour to Work Engagement. *Personnel Review*, 43(1), 41-73
5. Albrecht, S., Breidahl, E., & Marty, A. (2018). Organizational resources, organizational engagement climate, and employee engagement. *Career Development International*, 23(1), 67-85.
6. Al-dalahmeh, M., Khalaf, R., & Obeidat, B. (2018). The effect of employee engagement on organizational performance via the mediating role of job satisfaction: The case of IT employees in Jordanian banking sector. *Modern Applied Science*, 12(6), 17-43
7. Ambrose, M. L., & Schminke, M. (2003). Organization Structure as a Moderator of the Relationship between Procedural Justice, Interactional Justice, Perceived Organizational Support, and Supervisory Trust. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 295-305.
8. Ameen, A., & Baharom, M. N. (2019). PERFORMANCE APPRAISAL PURPOSES: THE PREDICTORS OF EMPLOYEE ENGAGEMENT. *e-Academia Journal*, 8(1).
9. Anderson Lynda A , Prohaska Thomas R.(2015), Fostering Engagement and Independence: Opportunities and Challenges for an Aging Society, *Health Educ Behav*. Author manuscript; available in PMC 2015 Oct 1. Published in final edited form as: *Health Educ Behav*. 2014 Oct; 41(1 0): 5S–9S.
10. Anitha, J. (2014). Determinants of Employee Engagement and their Impact on Employee Performance. *International Journal of Productivity*, 63(3), 308.
11. Anitha, J., & Aruna, M. (2016). Enablers of employee engagement of Gen Y at the workplace with reference to automobile sector. *Amity Journal of Training and Development*, 1(1), 93-108.
12. Bal, P. M., Kooij, D. T., & De Jong, S. B. (2013). How Do Developmental and Accommodative HRM Enhance Employee Engagement and Commitment? The Role of Psychological Contract and SOC Strategies. *Journal of Management Studies*, 50(4), 545-572.
13. Baloch, T., Nadeem, M. S., & Zia-ur-Rehman, M. (2019). Impact of Employees Core Self-Evaluations on Employee Engagement: Moderating Role of Organizational Culture. *Review of Economics and Development Studies*, 5(2), 303-314.
14. Benn, S., Teo, S. T., & Martin, A. (2015). Employee participation and engagement in working for the environment. *Personnel Review*, 44(4), 492-510.
15. Carasco-Saul, M., Kim, W., & Kim, T. (2015). Leadership and employee engagement: Proposing research agendas through a review of literature. *Human Resource Development Review*, 14(1), 38-63
16. Christy, D. V. (2019). Ergonomics and Employee Engagement. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 10(2).
17. Conway, E., Fu, N., Monks, K., Alfes, K., & Bailey, C. (2016). Demands or Resources? The Relationship between HR Practices, Employee Engagement, and Emotional Exhaustion within a Hybrid Model of Employment Relations. *Human Resource Management*, 55(5), 901-917.
18. Cooper Stein, K., Kintz, T., & Miness, A. (2016). Reflectiveness, Adaptivity, and Support: How Teacher Agency Promotes Student Engagement. *American Journal of Education*, 123(1), 109-136.
19. Cooper Stein, K., Kintz, T., & Miness, A. (2016). Reflectiveness, Adaptivity, and Support: How Teacher Agency Promotes Student Engagement. *American Journal of Education*, 123(1), 109-136.
20. De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., De Witte, H., Niesen, W., & Van Hootegeem, G. (2014). On the relation of job insecurity, job autonomy, innovative work behaviour and the

mediating effect of work engagement. *Creativity and innovation management*, 23(3), 318-330.

21. Gillet, N., Huart, I., Colombat, P., & Fouquereau, E. (2013). Perceived Organizational Support, Motivation, and Engagement Among Police Officers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 44(1), 46-55.
22. Haynie, J. J., Mossholder, K. W., & Harris, S. G. (2016). Justice and job engagement: The role of senior management trust. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), 889-910.
23. He, H., Zhu, W., & Zheng, X. (2014). Procedural justice and employee engagement: Roles of organizational identification and moral identity centrality. *Journal of business ethics*, 122(4), 681-695
24. Hirschi, A., Lee, B., Porfeli, E. J., & Vondracek, F. W. (2013). Proactive Motivation and Engagement in Career Behaviors: Investigating Direct, Mediated, and Moderated Effects. *Journal of Vocational behavior*, 83(1), 31-40
25. Holland, P., Cooper, B., & Sheehan, C. (2017). Employee voice, supervisor support, and engagement: the mediating role of trust. *Human Resource Management*, 56(6), 915-929.
26. Holland, P., Cooper, B., & Sheehan, C. (2017). Employee Voice, Supervisor Support, and Engagement: The Mediating Role of Trust. *Human Resource Management*, 56(6), 915-929
27. Iddagoda, Anuradha, Opatha, H., Gunawardanam Kennedy D, (2016) Towards a Conceptualization and an Operationalization of the Construct of Employee
28. Imperatori B, (2017) ,Engagement and Disengagement at Work: What's New Engagement and Disengagement at Work: What's New. In: Engagement and Disengagement at Work. SpringerBriefs in Business, DOI https://doi.org/10.1007/978-3-319-51886-2_2 Publisher Name Springer, ChamPrint ISBN 978-3-319-51885-5, Online ISBN978-3-319-51886-2 Engagement , International Business Research; Vol. 9, No. 2;
29. Joplin, T., Greenbaum, R. L., Wallace, J. C., & Edwards, B. D. (2019). Employee Entitlement, Engagement, and Performance: The Moderating Effect of Ethical Leadership. *Journal of Business Ethics*, 1-14
30. Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). The Influence of Internal Communication on Employee Engagement: A Pilot Study. *Public Relations Review*, 41(1), 129-131.
31. Kornfield, R., Smith, K. C., Szczypka, G., Vera, L., & Emery, S. (2015). Earned Media and Public Engagement With CDC's " Tips From Former Smokers" Campaign: An Analysis of Online News and Blog Coverage. *Journal of medical Internet research*, 17(1), e12.
32. Krause, M. E. (2015). The role of personal values in shaping leaders' experiences with employee engagement: A qualitative phenomenological study (Doctoral dissertation, University of Phoenix)
33. Menguc, B., Auh, S., Fisher, M., & Haddad, A. (2013). To be engaged or not to be engaged: The Antecedents and Consequences of Service Employee Engagement. *Journal of Business Research*, 66(11), 2163-2170
34. Mishra, K., Boynton, L., & Mishra, A. (2014). Driving Employee Engagement: The Expanded Role of Internal Communications. *International Journal of Business Communication*, 51(2), 183-202
35. Nazir, E. N. M., Abdullah, M. S., Nasir, N. F. M., Shafie, D. I., Omar, N. F., & Halim, N. A. (2019). A Study on Workplace Fun Affects Employee Engagement: Case Study of Manufacturing Industry. In *Proceedings of the Second International Conference on the Future of ASEAN (ICoFA) 2017-Volume 1* (pp. 567-576). Springer, Singapore.
36. Park, Y., Song, J. H., & Lim, D. H. (2016). Organizational Justice and Work Engagement: The Mediating Effect of Self-Leadership. *Leadership Organization Development Journal*, 37(6), 711-729.
37. Reed, H. (2016). Goal Setting and Engagement: An Exploration of Vigor, Dedication, and Absorption in the Workplace. The University of the Rockies
38. Roof Richard A, (2015), The Association of Individual Spirituality on Employee Engagement: The Spirit at Work, *Journal of Business Ethics* September 2015, Volume 130, Issue 3, pp 585-599
39. Runhaar, P., Konermann, J., & Sanders, K. (2013). Teachers' Organizational Citizenship Behaviour: Considering the Roles of Their Work Engagement, Autonomy and Leader-Member Exchange. *Teaching and Teacher Education*, 30(1), 99-108
40. Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A Cross-National Study of Work Engagement As A Mediator between Job Resources and Proactive Behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116-131
41. Sanneh Lamin , Taj Saud A (2015) Employee engagement in the public sector: a case study of Western Africa , *International Journal of Human Resource Studies* ISSN 2162-3058 2015, Vol. 5, No. 3,70-101

42. Shen, H., & Jiang, H. (2019). Engaged at work? An employee engagement model in public relations. *Journal of Public Relations Research*, 1-18.
43. Shuck Brad ,Reio Jr Thomas G, (2014), Employee Engagement and Well-Being: A Moderation Model and Implications for Practice, *Journal of Leadership & Organizational Studies* 2014, Vol. 21(1) 43–58
44. Shuck Brad, Adelson Jill L, Reio Jr Thomas G, (2016), Citation for: The Employee Engagement Scale: Initial Evidence for Construct Validity and Implications for Theory and Practice , *Hum Resour Manage*, 56: 953-977. doi:10.1002/hrm.21811
45. Ünal, Z., & Turgut, T. (2015). The buzzword: Employee engagement. Does person-organization fit contribute to employee engagement?. *Ünal, ZM, & Turgut*, 157-179.

تصمیم‌گیری مبتنی بر خط‌مشی‌گذاری عمومی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۱۹

کد مقاله: ۱۵۸۱۹

اسداله مهرآرا^۱، عباس حسین‌زاده صفاری^{۲*}

چکیده

می‌توان گفت تمام فعالیت‌ها و اقداماتی که در همه زمینه‌ها توسط انسان انجام می‌شود، حاصل فرآیند تصمیم‌گیری است. تصمیم‌گیری یکی از اجزای جدایی‌ناپذیر علم مدیریت به شمار می‌آید از جمله در تعیین خط‌مشی سازمان، در تدوین اهداف، طراحی سازمان، انتخاب، ارزیابی. درواقع تصمیم‌گیری جزء اصلی و رکن اساسی در تمامی افعال و اعمال مدیریت، هست. از طرفی دیگر خط‌مشی، جهت‌گیری کلی هست که چگونگی عمل دولت و سازمان‌های دولتی را مشخص می‌سازد. ازاین‌رو در این مقاله به دنبال این هستیم که نقش تصمیم‌گیری مبتنی بر خط‌مشی‌گذاری عمومی را مشخص کنیم و فرض این است که تصمیم‌گیری در خط‌مشی‌گذاری در خط‌مشی‌گذاری نقش تعیین‌کننده دارد و می‌توان با افزایش بهره‌وری، تصمیم‌گیری بهتری در خط‌مشی عمومی اخذ نمود. روش تحقیق در این پژوهش کتابخانه‌ای و میدانی است و نتیجه این شد که مدیران پیش از آنکه تصمیمی بگیرند می‌بایست با چند نفر مشورت کنند و فرهنگ مردم را در نظر بگیرند و از دام‌های فراروی تصمیم‌گیری بر حذر باشند و درنهایت اشتباهشان را بپذیرند و بر روی آن‌ها اصرار نورزند.

واژگان کلیدی: تصمیم‌گیری، خط‌مشی‌گذاری عمومی، مدیریت دولتی

۱- عضو هیئت علمی گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائم‌شهر، مازندران، ایران

۲- دانشجوی مقطع دکتری دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائم‌شهر، مازندران، ایران (نویسنده مسئول)

abbashoseinzadehsaffary@gmail.com

۱- مقدمه

دکتر رضاییان بیان کرده که در دانمارک ضرب‌المثلی هست که در آن آمده که قبل از پاسخ دادن با یک نفر مشور کن ولی پیش از آنکه تصمیمی بگیری حداقل با چند نفر مشورت کن. (رضاییان، ۱۳۸۷) می‌توان گفت تمام فعالیت‌ها و اقداماتی که در همه زمینه‌ها توسط افراد بشر انجام می‌شود، حاصل فرآیند تصمیم‌گیری است. از نظر مدیریت معاصر، تصمیم‌گیری فرآیندی است مرتبط با حل یک مسئله و از این رو اغلب به تصمیم‌گیری، حل مسئله نیز گفته می‌شود. در یک بیان ساده از نظر ذهنی، یک مسئله، زمانی آشکار می‌شود که وضعیت دلخواه شخص حاصل گردد، لذا شخص در ذهنش درصدد تغییر موقعیت یا شرایط موجود برمی‌آید و تمایل می‌یابد که شرایط را در جهت حصول نتایج موردنظر خود تغییر دهد. اگر فعالیت‌های مختلف مدیریت را در نظر آورید، به‌وضوح دیده می‌شود که تصمیم‌گیری، جوهر تمامی فعالیت‌های مدیریت است. تصمیم‌گیری از اجزای جدایی‌ناپذیر مدیریت به شمار می‌آید و در هر وظیفه مدیریت به نحوی جلوه‌گر است. در تعیین خط‌مشی‌های سازمان، در تدوین اهداف، طراحی سازمان، انتخاب، ارزیابی و در تمامی افعال و اعمال مدیریت، تصمیم‌گیری جزء اصلی و رکن اساسی هست. (الوانی، ۱۳۸۶)

۲- تعریف تصمیم‌گیری

جدول ۱- تعریف تصمیم‌گیری

نام و منبع	تعریف تصمیم‌گیری
رضاییان، ۱۳۸۷	تصمیم‌گیری فرآیندی است که از طریق آن، راه‌حل مسئله معینی انتخاب می‌گردد.
علاقه بند، ۱۳۸۵	تصمیم‌گیری، فرآیند گزینش شیوه عمل خاصی برای حل یک مسئله یا مشکل ویژه است.
الوانی، ۱۳۸۶	تصمیم‌گیری یعنی انتخاب یک‌راه از میان راه‌های مختلف.
ملک جعفریان، ۱۳۹۲	که فرصت از بهره‌گیری یا مشکل یک حل برای مطروحه راه‌حل‌های بین از مناسب راه‌حل تصمیم‌گیری، انتخاب کرد. شناسایی را تصمیم اخذ کانون‌های باید سازمان شناخت یک برای

۳- طبقه‌بندی رویکردهای کلی تصمیم‌گیری

۳-۱- مدل کلاسیک (فردی)

مدل کلاسیک تصمیم‌گیری، مدیر را به‌عنوان کسی می‌بیند که در دنیای کاملاً مطمئن عمل می‌کند. مدیر با مسئله‌ای کاملاً تعریف‌شده و روشن مواجه است. همه شقوق ممکن برای اقدام و نتایج هر یک را می‌داند و سپس راه‌حلی را انتخاب می‌کند که بهترین نتیجه در حل مسئله را می‌دهد. واضح است که این یک ایده آل برای تصمیم‌گیری است. دانشمندان علوم رفتاری با تئوری کلاسیک تصمیم‌گیری با احتیاط برخورد می‌کنند. آن‌ها می‌دانند که ذهن انسان‌ها خلقت شگفت‌انگیز و قابلیت دستاوردهای نامحدودی دارد، اما همچنین می‌دانند که انسان با محدودیت‌های شناختی نیز مواجه است. ذهن انسان از حیث پردازش داده‌ها محدود است. نارسایی اطلاعات توانایی مدیران در تصمیم‌گیری بر اساس مدل کلاسیک را کاهش می‌دهد. انواع مدل کلاسیک عبارت‌اند از: (ملک جعفریان، ۱۳۹۲)

مدل عقلایی: هنگامی که فرد به روش عقلایی تصمیم می‌گیرد، مسئله را به‌صورت سامانمند تجزیه و تحلیل می‌کند و مراحل را یکی پس از دیگری پشت سر می‌گذارد. مراحل تصمیم‌گیری در مدل عقلایی: احساس و ادراک مشکل، ریشه‌یابی مشکل، شناسایی راه‌حل‌ها، ارزیابی راه‌حل‌ها، انتخاب مناسب‌ترین راه‌حل، اجرای آزمایشی تصمیم، اجرای دائمی تصمیم. احساس عبارت است از برداشت اولیه نسبت به یک مسئله. ادراک یعنی باور به این که مسئله یا مشکل وجود دارد. هر احساسی الزاماً به ادراک منجر نمی‌شود، اما وقتی ادراک شود یعنی حتماً قبلاً احساس ایجاد شده است. در مرحله ریشه‌یابی می‌بایست به دنبال یافتن زمینه‌های بروز مشکل یا مسئله بود. لازم به ذکر است در شناسایی راه‌حل‌ها محدودیت‌های عقلانیت محدود و رضایتمندی وجود دارد. عقلانیت محدود بیان می‌دارد که ذهن آدمی نامحدود نیست و این محدودیت امکان شناسایی کامل و جامع همه راه‌حل‌ها را فراهم نمی‌آورد. رضایتمندی به‌نوعی رفتار آگاهانه یا ناآگاهانه از سوی فرد اشاره دارد که برای حل مشکلات به چندین راه‌حل اولیه اکتفا می‌کند و به سراغ راه‌حل‌های پیچیده‌تر نمی‌رود که به آن اکتفا به راه‌حل‌های رضایت‌بخش هم گفته می‌شود. حلقه بازخورد نشان می‌دهد که آیا با اجرای این فرایند، مشکل موردنظر حل شده یا نشده است. (همان، ۱۳۹۲)

مدل عقلایی محدود: محدودیت‌های زیادی می‌توانند بر یک تصمیم اثر بگذارند و به ما اجازه ندهند که بتوانیم به‌صورت عقلایی انتخاب داشته باشیم، محدودیت‌هایی مثل منابع، زمان، هزینه، اطلاعات، عدم اطمینان و اعتماد همگی عوامل محدودکننده‌ای هستند که به‌صورت مانعی در مسیر راه‌حل‌ها و اجرای آن ظاهر می‌گردند. (همان، ۱۳۹۲)

۳-۲- مدل سیاسی (گروهی)

بسیاری از تصمیمات سازمان توسط چندین مدیر گرفته می‌شود. چنین روشی باعث می‌شود که دیدگاه‌ها و نظرات متفاوتی ارائه گردد و همه خود را در برابر مشکلات مسئول بدانند و بین آن‌ها نوعی توافق و همدلی و اشتراک نظر وجود داشته باشد. انواع مدل سیاسی عبارت‌اند از: (ملک جعفریان، ۱۳۹۲)

مدل کارنگی: این الگو توسط سیرت، مارچ و سایمون از اعضای هیئت علمی دانشگاه کارنگی ارائه شد و گفته می‌شود تصمیم نهایی مبتنی بر نوعی ائتلاف است که بین مدیران به وجود می‌آید. در این مدل، عدم اطمینان و تعارض باعث تشکیل ائتلاف می‌شود و سپس مرحله تحقیق و درنهایت به راه حل رضایت‌بخش می‌انجامد. (همان، ۱۳۹۲)

مدل سطل زباله: این مدل بر تصادفی بودن فرایند تصمیم‌گیری تأکید دارد و با مدل عقلایی کاملاً در تضاد است. در این مدل سازمان‌ها مکانی بسیار پیچیده و پویا هستند که دچار هرج و مرج و نابسامانی می‌شوند و این نابسامانی به دلایل سلیقه‌های دردرساز، ابهام، فناوری گنگ و گردش کارکنان ایجاد می‌گردد. تفاوت این مدل با کارنگی در این است که در این الگو تصمیمات متعددی در درون سازمان گرفته می‌شود در صورتی که در مدل کارنگی تنها یک تصمیم گرفته و یک مسئله حل می‌شد. (همان، ۱۳۹۲)

مدل گروه اسمی: در این روش هدف رسیدن به اجماع و اولویت دادن به پروژه هست. در این جلسات افراد کنار هم می‌نشینند و هرکدام نظرات خود را بر روی کاغذ بدون آنکه نام آن‌ها مشخص باشد می‌نویسند. این نظرات بین افراد ردوبدل می‌شود و ارزیابی می‌گردد تا درنهایت به اجماع برسند. (همان، ۱۳۹۲)

مدل دلفی: این مدل در آینده‌پژوهی استفاده می‌شود. بکارگیری روش دلفی عمدتاً باهدف کشف ایده‌های خلاقانه و قابل اطمینان و یا تهیه اطلاعاتی مناسب به منظور تصمیم‌گیری است. روش دلفی فرایند ساختاریافته برای جمع‌آوری و طبقه‌بندی دانش موجود در نزد گروهی از کارشناسان و خبرگان است که از طریق توزیع پرسشنامه‌هایی در بین افراد و بازخورد کنترل شده پاسخ‌ها و نظرات دریافتی صورت می‌گیرد. (همان، ۱۳۹۲)

۳-۳- تلفیق مدل عقلایی و سیاسی

با توجه به میزان دانش فنی تصمیم‌گیرندگان (ناظر بر استفاده از مدل عقلایی) و میزان توافق آن‌ها در مورد اهداف (ناظر بر استفاده از مدل سیاسی) می‌توان این دو مدل را مانند الگوی زیر تلفیق نمود. (همان، ۱۳۹۲)

جدول ۲- تلفیق مدل عقلایی و سیاسی (ملک جعفریان، ۱۳۹۲)

زیاد ↑ میزان دانش فنی ↓ کم	الگوی کارنگی	الگوی علم مدیریت
	الگوی سطل زباله	الگوی مرحله‌ای
	← کم میزان توافق بر روی هدف زیاد →	

۴- تصمیم‌گیری تحت تأثیر چه عواملی است؟

عوامل عقلایی: منظور، عوامل قابل اندازه‌گیری از قبیل هزینه، زمان، پیش‌بینی‌ها و غیره هست. یک تمایل عمومی وجود دارد که بیشتر بدین عوامل پرداخته و عوامل غیر کمی را از یاد ببریم. (ملکی، ۱۳۹۴)

عوامل روان‌شناختی: مشارکت انسان در پدیده تصمیم‌گیری روشن است. عواملی از قبیل شخصیت تصمیم‌گیر، توانایی‌های او، تجربیات، درک، ارزش‌ها، آمال و نقش او از جمله عوامل مهم در تصمیم‌گیری می‌باشند. (همان، ۱۳۹۴)

عوامل اجتماعی: موافقت دیگران بخصوص کسانی که تصمیم به‌نوعی بر آنان تأثیر می‌گذارد، از مسائل مهم تصمیم‌گیری است. توجه به این عوامل از مقاومت دیگران در برابر تصمیم می‌کاهد. (همان، ۱۳۹۴)

عوامل فرهنگی: محیط دارای لایه‌های فرهنگی متعددی است که به نام فرهنگ منطقه، فرهنگ کشور و فرهنگ جهانی خوانده می‌شود. همچنین فرهنگ خود سازمان نیز باید مدنظر قرار گیرد. این فرهنگ‌ها بر تصمیم فردی و یا سازمانی ما در قالب هنجارهای موردقبول جامعه، رویه‌ها و ارزش‌ها تأثیر می‌گذارند. (همان، ۱۳۹۴)

۵- نقش تصمیم‌گیری در مدیریت

لازمه کار اصلی سازمان، جمع‌آوری صحیح اطلاعات هست که وارد فرآیند تصمیم‌گیری می‌شود و این اطلاعات به‌وسیله مدیری ارائه می‌شود که از نظر تصمیم‌گیری چهار نقش ایفا می‌کند. درواقع نقش‌های مدیر در حوزه تصمیم‌گیری عبارت‌اند از: (بهرام زاده و معطوفی، ۱۳۸۸)

نقش کارآفرین: در این نقش مدیر به اجرای طرح‌ها و ابتکارات می‌پردازد یا تغییرات موردنیاز را تشخیص می‌دهد. در ارتباط با بهسازی امور و عملیات سازمانی اندیشه‌های تازه ارائه می‌دهد، تصمیماتی می‌گیرد و به زیردستان فرصت می‌دهد که درباره تغییرات اظهارنظر کنند. (همان، ۱۳۸۸)

نقش حل‌کننده مسائل: مدیران برای گرفتن تصمیمات باید بتوانند به‌صورت تحلیلی و اصولی فکر کنند، یعنی مسئله را به اجزای مختلف تقسیم نموده، هر بخش آن را بررسی کرده و سپس به راه‌حل‌های امکان‌پذیر دست یابند. (همان، ۱۳۸۸)

نقش تخصیص دهنده منابع: مدیران مسئول تصمیم‌گیری برای تقسیم و توزیع میان واحدهای سازمان هستند. آن‌ها باید به‌طور مستمر درباره چگونگی توزیع منابع مالی، انسانی و مادی و زمان، تصمیم‌گیری کنند. (همان، ۱۳۸۸)

نقش مذاکره‌کننده: مدیران مقدار زیادی از وقت خود را صرف مذاکره می‌کنند. چنین نقشی نهفته است. برخی از مذاکرات با سازمان‌های دیگر انجام می‌شود. همچنین مدیران باید در درون سازمان به مذاکره بپردازند. (همان، ۱۳۸۸)

۶- اهمیت تصمیم‌گیری در مدیریت

به نظر هربرت سایمون، تصمیم‌گیری جوهره اصلی مدیریت است و حتی می‌توان مدیریت را مترادف با آن دانست. وی نظریه تصمیم‌گیری خود را تحت عنوان «مدیر به‌عنوان تصمیم‌گیرنده» ارائه نمود. به نظر او تصمیم‌گیرنده فردی است که در تقاطع راه‌ها، در لحظه انتخاب، آماده است که دریکی از مسیرها پا گذارد. از طرف دیگر دانش مدیریت که به‌صورت مجموعه‌ای از نظریه‌های مربوط به شناخت سازمان، برنامه‌ریزی سازمان‌دهی، نوآوری، نظارت و غیره جلوه می‌کند، در عمل به شکل تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر تمام وظایف مدیریت در قالب نوعی از تصمیم برای حل مشکل از قوه به فعل درمی‌آید. (رضوی خراسانی، ۱۳۹۴)

از دیدگاه فلسفی، فلسفه تصمیم‌گیری همان فلسفه مدیریت است. اگر فلسفه را به مفهوم عام، کوششی برای رسیدن به روشنایی، دانستن، تجسس و کنجکاوی در عمق زندگی و یافتن راهی برای بهتر زیستن انسان بدانیم، فلسفه مدیریت و تصمیم‌گیری نیز همین هدف را در مقیاسی مشخص‌تر و سازمان‌یافته‌تر دنبال می‌کند. برنامه‌ریزی به‌صورت روشن یک فرآیند تصمیم‌گیری است. فرآیندی که شامل اتخاذ و ارزیابی مجموعه‌ای از تصمیمات مرتبط با یکدیگر و قبل از نیاز به اجرای آن‌ها هست، با توجه به این اعتقاد است که بدون اقدام عملی، احتمال وقوع وضعیت مطلوب در آینده وجود ندارد و در صورت اقدام، احتمال رسیدن به نتایج موردنظر افزایش می‌یابد. (همان، ۱۳۹۴)

۷- انواع تصمیمات

تصمیمات فردی: در سازمان فرد تصمیم می‌گیرد. برای مثال مدیر ارشد اهداف سازمان را تعیین و تصمیم می‌گیرد که چه نوع کالا، محصول یا خدمتی را ارائه نماید، دفاتر مرکزی شرکت را چگونه سازمان دهد و این که واحد تولیدی را در کدام نقطه از کشور یا شهر مستقر کند. مدیران رده میانی و پایین درباره جدول زمان‌بندی تولید تصمیماتی می‌گیرند، به‌هرحال تصمیم‌گیری تنها در حیطه مدیران نیست. کارکنان عادی نیز تصمیماتی می‌گیرند که بر کار و سازمانی که در آن مشغول‌اند، اثر می‌گذارد؛ بنابراین هرکس در سازمان به‌گونه‌ای با مسئله تصمیم‌گیری سروکار دارد، یعنی باید از بین راه‌های متعددی که پیش رویش قرار دارد، یکی را انتخاب کند. (رایینز، ۱۳۸۹)

تصمیمات گروهی: در این نوع تصمیم‌گیری، رهبر مشکل را در جلسه گروهی در میان می‌گذارد و تصمیم از طریق اجماع گرفته می‌شود. (دفت، ۱۳۸۵)

تصمیمات سازمانی: تصمیم‌گیری سازمانی را به این صورت تعریف می‌کنند: (فرآیند شناسایی و حل مسئله). این فرآیند شامل دو مرحله اصلی است. مرحله شناسایی مسئله، زمانی است که اطلاعات درباره اوضاع سازمانی و شرایط محیطی تحت کنترل قرار می‌گیرند تا مشخص شود که آیا عملکرد رضایت‌بخش است یا خیر و بدین ترتیب به علت کاستی‌ها پی ببرند. مرحله حل مسئله زمانی است که راه‌حل‌های گوناگون موردتوجه قرار می‌گیرد، یکی از راه‌حل‌ها انتخاب می‌شود و به اجرا درمی‌آید. (همان، ۱۳۸۵)

۸- اخذ تصمیم‌گیری در سازمان

به گفته یکی از متخصصان که در زمینه تصمیم‌گیری صاحب‌نظر است: «بیشتر تصمیمات مهم بر اساس قضاوت گرفته می‌شوند، نه بر اساس الگوی مشخص و شناخته‌شده» (رایینز، ۱۳۸۹)

روش بخردانه محدود: از آنجاکه ظرفیت مغز انسان برای تنظیم و ارائه راه حل مسائل پیچیده بدان حد نیست که دربرگیرنده تمام شرایط روش بخردانه شود، فرد یا انسان در محدوده یا تنگنای خاصی عمل می کند و می اندیشد که آن را بخردانه محدود می داند. انسان الگوهای ساده ای می سازد و بدان وسیله بدون توجه به همه پیچیدگی ها درصد برمی آید جنبه های ضروری مسئله را مشخص نماید؛ بنابراین فرد در یک محدوده مشخص و با در دست داشتن یک الگوی ساده، رفتاری بخردانه در پیش می گیرد. (همان، ۱۳۸۹)

قضاوت شهودی: مدیر به صورت مرتب از احساسات خود استفاده می کند و قضاوت هایش شهودی است و کسی که بدین گونه عمل کند همواره تصمیمات بهتر می گیرد. تصمیم گیری به صورت شهودی فرآیندی است ناآگاهانه که درواقع در سایه تقطیر تجربه حاصل می شود. آن الزاماً سوای تجزیه و تحلیل معقول یا بخردانه عمل نمی کند، بلکه این دو مکمل یکدیگرند. (همان، ۱۳۸۹)

۹- موقعیت های تصمیم گیری

موقعیت اطمینان: در وضعیت اطمینان، می توانیم پیش بینی کنیم که در آینده چه رخ می دهد. در این موقعیت، «اطلاعات موجود» دقیق، صحیح، کافی و قابل اعتمادند به طوری که به راحتی می توان وضعیت آینده را پیش بینی کرد و با اطمینان به اتخاذ تصمیم پرداخت. (رضاییان، ۱۳۸۷)

موقعیت مخاطره: در وضعیت مخاطره، میزان احتمال وقوع هر یک از نتایج ممکن، معین است یعنی اطلاعات کامل موجود نیست و قابلیت پیش بینی کمتر است ولی امکان تصمیم گیری بر اساس نتایج محتمل وجود دارد. (همان، ۱۳۸۷)

موقعیت عدم اطمینان: در وضعیت عدم اطمینان، میزان احتمال وقوع هر نتیجه ممکن و حتی چگونگی و تعداد نتایج ممکن مشخص نیست یعنی اطلاعات ما در مورد موضوع بسیار ناچیز است. (همان، ۱۳۸۷)

۱۰- سبک های تصمیم گیری

افراد از راهبردهای مختلفی برای تصمیم گیری استفاده می کنند، برخی تصمیمات به واسطه ارزیابی نظام دار گزینه های مختلف اتخاذ می شود، درحالی که در اتخاذ برخی تصمیمات تجزیه و تحلیل رسمی، کمتر دخالت دارند. سبک تصمیم گیری افراد بیانگر الگوی عادت است که آن ها در هنگام تصمیم گیری مورد استفاده قرار می دهند. به عبارت دیگر سبک تصمیم گیری هر فرد رویکرد شخصیتی او در درک و واکنش به وظیفه تصمیم گیری خود است. (هادی زاده مقدم و تهرانی، ۱۳۸۷)

سبک تصمیم گیری عقلایی: تصمیم گیری عقلایی بر مبنای تفکری منطقی و سالم شکل می گیرد، تفکری که بر مبنای آن بتوان به احساسی مثبت و رفتاری منطقی و مدیریت شده دست یافت. (همان، ۱۳۸۷)

سبک تصمیم گیری شهودی: این سبک، فرایند ناخودآگاه تصمیم گیری است که در سایه تجربه های استنتاج شده به دست می آید و مبتنی بر احساسات و یادگیری ضمنی افراد است. (همان، ۱۳۸۷)

سبک تصمیم گیری وابستگی: این سبک بیانگر عدم استقلال فکری و عملی تصمیم گیرنده و تکیه بر حمایت ها و راهنمایی های دیگران در هنگام اتخاذ تصمیم است. (همان، ۱۳۸۷)

سبک تصمیم گیری آنی: این سبک تصمیم گیری، بیانگر شرایط اضطرابی است که فرد بدون پشتوانه فکری قبلی، بلافاصله در کمترین زمان ممکن تصمیم اصلی خود را اتخاذ می کنند. (همان، ۱۳۸۷)

سبک تصمیم گیری اجتنابی: این سبک به معنی، به تعویق انداختن تصمیم گیری در هنگام مواجهه با مشکلات و طفره رفتن از واکنش نسبت به مسئله رخ داده شده هست. (همان، ۱۳۸۷)

۱۱- مراحل مختلف فرآیند خط مشی گذاری و تصمیم گیری

بررسی، تعریف و بیان مسئله: مسئله عبارت است از چیزی که از توان سازمان برای رسیدن به هدف می کاهد به دیگر سخن، مسئله بر وضعیتی دلالت دارد که سازمان را از کسب اهدافش باز می دارد. تعریف دقیق مسئله، یکی از مهم ترین مراحل حل مشکل است. تعریف و شناخت دقیق مسئله، مدیر را در کسب اهداف سازمانی و مراحل فرا گرد تصمیم گیری و حل مسئله، یاری می دهد. (رضاییان، ۱۳۸۷)

ایجاد معیارهای ارزیابی: برای آنکه راه حل ها نسبت به هم موردسنجش واقع شوند، لازم است آن ها را به وسیله معیاری موردبررسی قرار دهیم. هنگامی که معیارها در مراحل اولیه فرآیند ایجاد می شوند، در حقیقت به صورت مقرراتی درمی آیند که می بایست هنگام مقایسه راه کارها با یکدیگر به مورد اجرا گذاشته شوند. همچنین بیان معیارهای ارزیابی در مراحل اولیه فرآیند، باعث می شود که بعداً نیازی به عقلایی جلوه دادن راه کار انتخاب شده نباشد. (هیوز، ۱۳۸۴)

شناسایی خط‌مشی‌ها یا راه‌حل‌های ممکن: پس از آنکه اهداف مشخص شدند و معیارهای ارزیابی تنظیم گردیدند، ایجاد راه‌کارهای نیل به اهداف تعیین‌شده امکان‌پذیر می‌شود. هرچه راه‌حل‌های بیشتری برای حل مشکل پیدا و تعیین شوند، انتخاب بهتری در تصمیم‌گیری صورت خواهد گرفت. (همان، ۱۳۸۴)

ارزیابی خط‌مشی‌های جایگزین: در این الگوی خاص، این مرحله مهم‌ترین مرحله فرآیند خط‌مشی‌گذاری به حساب می‌آید. عقیده بر این است که بعد از شناسایی خط‌مشی‌های مختلف هر یک از آن‌ها برحسب اینکه دارای چه نقاط قوت و ضعفی باشند، باید مورد ارزیابی دقیق‌تر قرار گیرند.

انتخاب یک خط‌مشی، از میان خط‌مشی‌هایی که مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند: تصمیم‌گیری عبارت است از انتخاب یک گزینه یا راه‌حل، از بین گزینه‌ها و راه‌حل‌های موجود و ممکن. اجرای برنامه نیز در این مقطع اتفاق می‌افتد و وظایف سازمانی و مسئولیت‌ها ابلاغ می‌شوند و چگونگی اجرای خط‌مشی می‌بایست تنظیم و کنترل شود. (همان، ۱۳۸۴)

تنظیم و کنترل پیامدهای خط‌مشی: در این مرحله، هیچ‌یک از خط‌مشی‌ها کامل نیستند. اغلب پیامدهای ناخواسته وجود دارد و مشکلاتی بر سر اجرا به وجود می‌آید و یا اوضاع و احوال تغییر می‌کند. این مرحله ایجاب می‌کند که در هنگام اجرا، کنترل صورت بگیرد که آیا به اهداف تعیین‌شده رسیده‌ایم یا نه و در صورت نیاز تعدیلاتی و یا حتی در مورد قطع اجرا تصمیم گرفته شود. (همان، ۱۳۸۴)

۱۲- اشتباهات در تصمیم‌گیری

تصمیماتی که در سازمان گرفته می‌شود با اشتباهات زیادی همراه است به‌ویژه اگر این تصمیمات در یک محیط نامطمئن گرفته شود. مدیران نمی‌توانند به‌سادگی مشخص یا پیش‌بینی کنند که چه راهی می‌تواند به حل مسئله بیانجامد. مدیران در سایه اشتباه می‌توانند از مسیری بگذرند که آن را آموزش تصمیم‌گیری می‌نامند و برای اینکه کارها را در آینده به صورتی مؤثرتر و با راندمانی بالاتر انجام دهند، باید مقدار کافی دانش و تجربه به دست آورند.

یکی از اشتباهاتی که مدیران در تصمیم‌گیری مرتکب می‌شوند، اصرار ورزیدن به تعهد است. اشتباه خطرناک‌تر این است که چون تصمیمی ناکام بماند یا راه انتخاب‌شده به نتیجه‌ای موفقیت‌آمیز نینجامد شخص تصمیم‌گیرنده نسبت به ادامه راه پافشاری کند و اصرار بورزد. (دفت، ۱۳۸۵)

۱۳- دام‌های فراروی تصمیم‌گیری

در هر گام از فرآیند تصمیم‌گیری، ادراک‌های نادرست، انحراف‌ها و دام‌های تفکر می‌توانند انتخاب‌هایی را که انجام می‌دهیم، تحت تأثیر قرار دهند. مدیران می‌توانند نظمی را در فرآیند تصمیم‌گیری خود پدیدآورند که بتواند خطاهای فکری را پیش‌ازاین که به اشتباه در قضاوت بدل شوند، آشکار کند. در این قسمت تعدادی از این دام‌ها که از نظر روان‌شناختی به‌خوبی شناخته‌شده‌اند و به‌خصوص بر تصمیم‌های تجاری اثر منفی می‌گذارند را بیان می‌کنیم. (ملک جعفریان، ۱۳۹۲)

دام لنگر انداختن: که باعث می‌شود به اطلاعات دریافتی وزن بیشتری بدهیم.

دام وضعیت موجود: ما را به‌سوی حفظ وضع موجود هدایت می‌کند حتی زمانی که گزینه‌های بهتری است.

دام هزینه: ما را به تکرار اشتباهات گذشته وامی‌دارد.

دام شاهد: ما را جذب به اطلاعات هدایت‌کننده به‌سوی تمایلات قبلی کرده و از توجه به اطلاعات ناقص آن بازمی‌دارد.

دام قالب‌بندی: زمانی بروز می‌کند که مسئله به روشی غلط مطرح می‌شود و فرایند تصمیم‌گیری ناچیز شمرده می‌شود.

دام اعتماد افراطی: موجب می‌شود دقت برآورد خود را بیش‌ازحد قلمداد کنیم.

دام احتیاط افراطی: نیز هنگامی بروزمی کند که درباره وقایع، نامطمئن تصمیم بگیریم. این دام ما را به‌سوی محافظه‌کاری هدایت می‌کند

دام یادآوری: موجب می‌شود توجه زیادی به وقایع اخیر و مهیج معطوف شود. (همان، ۱۳۹۲)

۱۴- نتیجه‌گیری

نظر به اهمیت تصمیم‌گیری مبتنی بر خط‌مشی‌های عمومی در مدیریت دولتی در مقاله حاضر به بررسی و تجزیه و تحلیل تصمیم‌گیری مبتنی بر خط‌مشی‌های عمومی پرداخته شد و مشاهده گردید که خط‌مشی‌های عمومی چارچوبی را برای سایر تصمیم‌گیری‌های سازمان فراهم می‌آورد. سازمان‌های دولتی، باید باهم همسو شوند بدین‌صورت که اولاً آگاهی و شناخت از خط‌مشی‌گذاری عمومی مرتبط با مسائل افزایش‌یابد و ثانیاً امکان دسترسی عمومی به داده و اطلاعات مرتبط با خط‌مشی‌گذاری عمومی ایجاد شود و ثالثاً خط‌مشی‌های عمومی به کار گرفته‌شده در حل مسائل عمومی باهم یکپارچه شوند. لذا پیشنهادهایی به مدیران در حوزه تصمیم‌گیری در حوزه تصمیم‌گیری مبتنی بر خط‌مشی‌های عمومی عنوان می‌شود: مشاورت پیش از تصمیم‌گیری،

در نظر گرفتن فرهنگ‌سازمانی در تصمیم‌گیری، استفاده از روش تصمیم‌گیری شهودی در موقعیت عدم اطمینان، استفاده از سبک تصمیم‌گیری عقلایی و مشورت در اغلب اوقات، استفاده از روش نظام‌مند در تصمیم‌گیری، پذیرش اشتباهات، در نظر گرفتن دام‌های تصمیم‌گیری.

منابع

۱. الوانی، مهدی. (۱۳۹۲). تصمیم‌گیری و تعیین خط مش گذاری دولتی. تهران، نشر مدیریت، چاپ دوم.
۲. الوانی، مهدی. (۱۳۸۶). مدیریت عمومی. تهران، نشر نی، چاپ ۳۱.
۳. بهرام زاده، حسینعلی و مختاران، ماهرخ. (۱۳۸۷). مبانی رفتار سازمانی. تهران، نشر کارور، چاپ اول.
۴. بهرام زاده، حسینعلی و معطوفی، علی‌رضا. (۱۳۸۸). اصول سرپرستی سازمان و مدیریت عمومی. تهران، نشر کارور، چاپ اول.
۵. دفت، ریچارد آل. (۱۳۸۵). تئوری و طراحی سازمان. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ پنجم.
۶. رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۹). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران، نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ ۲۶.
۷. رضاییان، علی. (۱۳۸۷). مبانی سازمان و مدیریت، تهران، نشر سمت، چاپ ۱۱.
۸. رضوی خراسانی، مریم. (۱۳۹۴). تصمیم‌گیری و خط‌مشی عمومی. وبلاگ شخصی
۹. شریف‌زاده، فتاح و معدنی، جواد. (۱۳۹۸). مفاهیم اساسی و پیشرفته دانش تصمیم‌گیری و خط‌مشی گذاری عمومی، تهران، نشر قلم همت، چاپ سوم، شهریور ۱۳۹۸.
۱۰. علاقه بند، علی. (۱۳۸۵). مقدمات مدیریت آموزشی. تهران: روان، چاپ ۳۱.
۱۱. ملکی، عباس. (۱۳۹۴). آشنایی با فرآیند تصمیم‌گیری و انواع مدل‌های تصمیم‌گیری، سایت مرجع علمی و اطلاع‌رسانی کنفرانس‌ها.
۱۲. ملک جعفریان، روح اله (۱۳۹۲). بررسی نظریات مربوط به فرآیند تصمیم‌گیری و انتخاب استراتژی، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۶۲، آبان ماه ۱۳۹۲
۱۳. هادی زاده مقدم، اکرم و تهرانی، مریم. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری مدیران در سازمان‌های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، پاییز و زمستان ۱۳۸۷، دوره ۱، شماره ۱.
۱۴. هیوز، آون. (۱۳۸۴). مدیریت دولتی نوین، ترجمه سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمار زاده. تهران، نشر مروارید، چاپ ششم.

شناسایی عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد و تدوین مدل در قراردادهای آتی سکه بورس کالایی ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۳۱

کد مقاله: ۶۶۲۶۱

مهشید برمخشاد^۱

چکیده

در سال‌های اخیر باتوجه به اهمیت بازارهای مالی و نوسانات بازار ارز و سکه، گسترش ابزار جدید مالی بازار آتی سکه طلا در بورس کالا با توجه به جذابیت سرمایه‌گذاری آن، مورد توجه قرار گرفت. به طور کلی هدف از این ابزار جذب سرمایه‌گذاری و جلوگیری از اتلاف سرمایه، بالا بردن بهره‌وری سرمایه بوده است و وجه مشخصه آن نیز این است که برای سرمایه‌گذار امنیت ایجاد گردد. با توجه به اینکه مطالعات و شواهد نشان دهنده این موضوع است که بازار مشتقه از کارایی لازم جهت گسترش منابع از بازارهای غیرمولد به بازارهای مولد و همچنین در جذب سرمایه‌گذاران با انتظارات متنوع ناتوان بوده است، در این مقاله عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد مشتریان در قراردادهای آتی سکه با در نظر گرفتن جامعه آماری شرکت‌های کوچک و متوسط طی دوره زمانی ۵ ساله ۱۳۹۴-۱۳۹۸ با استفاده از داده سالیانه مورد بررسی قرار گرفت. داده‌های این پژوهش به صورت پرسشنامه‌ای جمع‌آوری و با استفاده از نرم افزار ایویوز و مدل اقتصادسنجی ترکیبی یا پانل دیتا مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. به طور کلی هدف بررسی این پژوهش شناسایی عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد و تدوین مدل در قراردادهای آتی سکه بورس کالایی ایران می‌باشد. پس از بررسی مبانی نظری و مطالعات صورت گرفته در این خصوص، متغیر اعتماد مشتریان، نیاز مشتریان، محافظت مالی و پوشش ریسک از جمله عوامل موثر در نظر گرفته شد. نتایج یافته‌های پژوهش نشان داد از بین فرضیه‌های پژوهش متغیر اعتماد مشتریان، نیاز مشتریان، محافظت مالی و پوشش ریسک تاثیر مثبت و معناداری بر روی سرمایه‌گذاری داشته و متغیر اعتماد مشتریان بیشترین تاثیر را بر روی جذب سرمایه‌گذاری داشته است همچنین رضایت‌مندی مشتریان به طور مستقیم تاثیری بر روی سرمایه‌گذاری بورس کالایی در طول دوره مورد بررسی نداشته است. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود، با توجه به اینکه مهمترین مزیت قراردادهای آتی خاصیت پوشش ریسک آن است موقعیتهایی برای سرمایه‌گذار ایجاد شود که در زمان نیاز نسبت به نوسان قیمت‌ها سرمایه خود را در آینده حفاظت نماید و همچنین برای سلامت عملیات انجام شده به وسیله نظارت آنها باعث می‌شود مشتریان، بازار بورس کالایی را همواره امنیت خاطر داشته باشند همچنین از آنجا که داشتن اطلاعات شفاف و به روز برای هر سرمایه‌گذار به عنوان یک نقطه قوت تلقی می‌گردد داشتن اطلاعات دوره ای و منظم تاثیر به سزایی بر عملکرد و تصمیم مشتریان خواهد گذاشت که پیشنهاد می‌شود به این نکته توجه ویژه‌ای داشته باشند. همچنین پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی از روش تجزیه، سهم هر یک از عوامل اثرگذار بر روی سرمایه‌گذاری خرد کالایی، به طور جدا مورد بررسی قرار گیرد.

واژگان کلیدی: پوشش ریسک، جذب سرمایه‌گذاری، اعتماد مشتریان و نیاز مشتریان

۱- مقدمه

در سال‌های اخیر بخش عمده‌ای از اقتصاد کشورها را شرکت‌های کوچک و متوسط (SME) در بر گرفته‌اند. با توجه به این واقعیت که در برخی از اقتصادها، بیش از ۵۰ درصد از تولید ناخالص داخلی مربوط به این نوع از شرکت‌ها بوده است، به عنوان ستون فقرات اقتصاد در نظر گرفته شده‌اند. این نوع شرکت‌ها در اتحادیه اروپا بیش از ۹۹ درصد شرکت‌ها را تشکیل داده و زمینه اشتغال ۷۶ میلیون نفر را ایجاد نموده که این میزان برابر با ۶۷ درصد اشتغال در سال ۲۰۱۰ بوده است. (کووری، ۲۰۱۳)

با توجه به اهمیت این نوع شرکت‌ها در اقتصاد توجه به عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری آن مورد توجه فراوانی قرار گرفته است. از طرفی آسیب‌پذیری‌های مالی، اقتصادی و سیاسی داخلی و جهانی، محققین را ترغیب نموده است تا عوامل موثر بر این آسیب‌پذیری‌ها را شناسایی نمایند از مسائل مهم و یکی از دغدغه‌های اصلی فعالان اقتصادی فعال در بازار سرمایه نحوه مقابله با ریسک احتمالی است و این ریسک باعث عدم اطمینان فعالیت اقتصادی و همچنین خارج شدن فعالان اقتصادی و ایجاد عدم اطمینانی برای آنان گردیده است (کووری، ۲۰۱۳ و فون نویمان و مورگسترن، ۱۹۹۴).

در گام اول باید برای یک سرمایه‌گذار یک اطمینان خاطر برای سرمایه‌گذاری وجود داشته باشد. از آنجایی که در سال‌های اخیر برای مقابله با نوسانات مالی ایجاد شده استراتژی‌های مختلفی با توجه به شرایط حاکم بکار برده شده است و یکی از مهمترین آنها استفاده از بازار آتی سکه طلا در بورس کالا بوده است. بر اساس منطق عقلایی بودن رفتار مصرف کننده اگر مشتریان بورس کالایی را در نظر گرفته شوند از آنجایی که همیشه به دنبال حداکثر نمودن سود و مطلوبیت خود بوده‌اند و از کالایی استفاده می‌کنند که مطلوبیت و سود آنان را حداکثر نماید، امور مالی سنتی اظهار داشته است که انسانها منطقی عمل می‌کنند. آنها سعی می‌کنند با انتخاب بهترین گزینه در میان گزینه‌های موجود (فون نویمان و مورگسترن^۳، ۱۹۴۴) در زمان عدم اطمینان، سودمندی را به حداکثر برسانند. در زمان عدم اطمینان فرضیه بازار کارآمد به این موضوع اشاره کرده است که بازارها کارآمد هستند و قیمت‌ها تمام اطلاعات موجود را منعکس کرده است. (فاما، ۱۹۷۰)^۴ استفاده از ابزار پوشش ریسک قرارداد آتی با تضمین ریسک، تمایل و تداوم فعالیت او را در یک بازار از طریق پاسخگویی به نیاز بالا می‌برد و این امر از طریق وفادار ماندن به بازار بورس کالایی نقش مهمی در جذب سرمایه‌گذاری جدید و نگهداشتن سطح سرمایه‌گذاری قبلی ایفا می‌نماید. لذا با توجه به اهمیت جذب سرمایه‌گذاری خرد در شرکت‌های کوچک و متوسط، مسئله اصلی این تحقیق آن است که عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد تدوین گردد به طور جزئی تر با توجه به مطالعات صورت گرفته و مبانی نظری موجود تاثیر پوشش ریسک بر سرمایه‌گذاری، تاثیر اعتماد مشتریان بر سرمایه‌گذاری، تاثیر نیاز مشتریان و محافظت مالی بر سرمایه‌گذاری به عنوان عوامل موثر شناسایی و تدوین گردید و اثر آنان در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت.

۲- مروری بر ادبیات موضوع

۲-۱- مبانی نظری پژوهش

برای تحقق سرمایه‌گذاری به عنوان جریانی از کالاهای سرمایه‌ای، باید سه شرط تقاضای سرمایه‌گذاری، عرضه وجوه، عرضه کالای سرمایه‌ای برقرار باشد. تقاضای سرمایه‌گذاری بدین معناست که کارآفرینان باید با مناسب تشخیص دادن فضای کسب و کار و شرایط بازار و داشتن چشم‌انداز روشن از انتظارات، بازدهی‌ها و سودآوری مایل به سرمایه‌گذاری باشند به جرات می‌توان گفت که شرط اصلی تحقق سرمایه‌گذاری وجود تقاضای سرمایه‌گذاری از سمت کارآفرینان است. شرط دوم عرضه وجوه، نتیجه تصمیم بنگاه و مردم برای پس‌انداز و ذخیره استهلاک بنگاه است. عرضه وجوه از سه روش (تامین داخلی^۲) تامین مالی از طریق قرض-گرفتن (۳) تامین مالی از طریق سهام تامین مالی می‌شود. (شاگری، ۱۳۹۵، ۷۴۱-۷۳۶). به طور کلی تصمیمات سرمایه‌گذاری برای عملکرد اقتصادی از دیدگاه خرد و کلان بسیار مهم است. از منظر کلان، در یک چرخه تجاری آنها بیشترین نوسانات را در پویایی تولید ناخالص داخلی (GDP) به خود اختصاص داده است و اندازه آنها به عنوان یک شاخص اصلی، قابل توجه عملکرد اقتصادی است از منظر خرد نیز، سرمایه‌گذاری برای رشد شرکت‌های فردی بسیار مهم است و با کاهش هزینه‌های واحد، کارایی آنها افزایش می‌یابد. (زارنویتز، ۱۹۹۲)^۵.

به دلیل اهمیت رفتار مناسب سرمایه‌گذاری بر عملکرد و فرصت‌های رشد شرکت، در ادبیات تلاش‌های زیادی برای توصیف و ارزیابی عوامل موثر بر آن انجام شده است. این مطالعات به طور کلی نشان داده‌اند که عوامل مالی با توجه به روند سرمایه‌گذاری

1 Small and Medium scale Enterprises
2 Govori
3 von Neumann and Morgenstern
4 Fama
5 Zarnowitz

برای شرکت‌های کوچکتر از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. (کار و کولیمانی و میشل^۱، ۲۰۱۰، فازاری و هوبارد و پترسون^۲، ۱۹۹۸، لیو و پانگ^۳، ۲۰۰۹).

از آنجا که دسترسی شرکت‌های کوچک به بازارهای سرمایه محدود است، مجبور می‌شوند بیشتر به صندوق‌های داخلی مانند صندوق پس انداز شخصی یا وجوهی که از نزدیکان یا دوستان وام گرفته‌اند، اعتماد نمایند. از طرف دیگر، شرکت‌های بزرگ دسترسی بهتری به بودجه خارجی (وثیقه، اعتبار و غیره) دارند و برای ارزیابی سرمایه‌گذاری، از روش‌های رسمی‌تری مانند بودجه-بندی سرمایه استفاده می‌کنند (لوکس^۴، ۲۰۰۸). با بیان این موارد، برای کارایی فرآیند سرمایه‌گذاری، سرمایه‌گذاری باید همراه با نیازهای شرکت‌ها اجرا شود و با توانایی شرکت در جذب آنها مطابقت داشته باشد (نلسون^۵، ۲۰۰۵).

با این حال، آنچه اغلب اتفاق می‌افتد این است که شرکت‌ها آماده سرمایه‌گذاری هستند، اما به دلیل عوامل خارجی، فعالیت سرمایه‌گذاری آنها کاهش می‌یابد. به نظر می‌رسد مهمترین عوامل خارجی تأثیرگذار و بنابراین احتمالاً مانع تصمیمات سرمایه‌گذاری، تصمیماتی هستند که مربوط به چشم‌اندازهای اقتصاد کلان و سیاست‌های پولی در یک کشور است، که در رشد تولید ناخالص داخلی و نرخ بهره مورد انتظار آشکار می‌شوند (کریم و آزمن^۶، ۲۰۱۲). نقش آنها چنان گسترده است که ممکن است تصور شود آنها در تصمیم‌گیری‌های سرمایه‌گذاری خود بر همه شرکت‌ها تأثیر می‌گذارند. از دیگر عوامل مهمی که به شدت امکان سرمایه‌گذاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، نقدینگی و الگوی بازپرداخت بدهی مشاهده شده در میان شرکت‌ها است. اگر شرکت‌ها از تأخیر در دریافت مطالبات خود رنج ببرند، هزینه‌های آنها افزایش و جذب پروژه‌های سرمایه‌گذاری جدید تا حدود زیادی کاهش می‌یابد (بیالوولسکی و پروچنیاک^۷، ۲۰۱۳).

۳- عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد در بورس کالا

پوشش ریسک: مفهوم اصلی پوشش ریسک، ترکیب سرمایه‌گذاری‌ها در بازار نقدی و آتی به منظور ایجاد پرتفویی است که نوسان موجود سرمایه‌گذاری را کاهش و در صورت امکان حذف نماید. این روش یکی از مهمترین روش‌های مدیریت ریسک است که مورد استقبال و مقبولیت زیادی قرار گرفته است. این استراتژی به دو روش مستقیم و متقاطع قابل استفاده بوده و به صورتی است که در پوشش ریسک مستقیم، از قراردادهای خود دارایی پایه و در بخش ریسک متقاطع از قراردادهای سایر دارایی‌ها استفاده می‌شود. در خصوص موضوع پوشش ریسک مطالعات زیادی صورت گرفته است. برای مثال بعد از خرید سکه بهار آزادی در بازار نقد، می‌توان در بازار آتی بورس کالای ایران در موقعیت فروش گرفت تا در صورت افت قیمت در بازار، ریسک مورد پوشش قرار گیرد. حتی می‌توان سود بیشتری از اتخاذ موقعیت‌های مختلف کسب نمود. ولی در روش متقاطع برای پوشش ریسک یک دارایی، باید از قراردادهای دارایی دیگر استفاده کرد. مثلاً برای مصون بودن در مقابل ریسک و نوسانات قیمت دلار، باید وارد بازار قراردادهای سکه طلا در بورس کالا شد و بدلیل ارتباط قیمت نقد و آتی سکه طلا با قیمت دلار (در بازار آزاد) و همبستگی تغییرات این دو دارایی، می‌توان با اخذ موقعیت‌های مختلف در بازار آتی ریسک خود را پوشش داد. (رستمی، زمردیان و محمدی، ۱۳۹۶).

به طور کلی در فرهنگ سرمایه‌گذاری یک اصل وجود دارد و آن این است که سرمایه‌گذار از ریسک‌گریزان و به دنبال کسب بازده است. در خصوص تأثیر پوشش ریسک بر سرمایه‌گذاری مطالعاتی صورت گرفته است که از جمله می‌توان به مطالعه امیر فامیلی^{۱۳۹۸}، اشاره نمود که نشان دهنده تأثیر مثبت پوشش ریسک بر گرایش به سرمایه‌گذاری در بازار سرمایه بوده است. رستمی نوروز آباد، صداقت و حبیبی^{۱۳۹۴} با بررسی عوامل موثر بر تمایل به سرمایه‌گذاری نشان دادند که امنیت سرمایه‌گذاری دارای تأثیر مثبت بر تمایل به سرمایه‌گذاری بوده است. همچنین نتایج مطالعه اردکانی و قیری^{۱۳۹۴} نشان داد که درک ریسک، تمایل به سرمایه‌گذاری مجدد و رضایتمندی از سرمایه‌گذاری، سرمایه‌گذاران را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در نهایت می‌توان گفت که درک ریسک در مکانیزم روانشناختی رفتار سرمایه‌گذاران نقش کلیدی بازی می‌کند.

محافظت مالی: امروزه امنیت اقتصادی و سرمایه‌گذاری مهمترین شاخص توسعه یافتگی است. امنیت اقتصادی، به کل ویژگی‌ها و مشخصات نهادی یک اقتصاد (شامل سازمان‌ها، قوانین، آداب و رسوم و ایدئولوژی) اشاره دارد. امنیت اقتصادی را می‌توان به صورت یک چارچوب نهادی که مشوق و موجب اعتماد پس‌انداز کنندگان و سرمایه‌گذاران بوده و امنیت فیزیکی افراد و امنیت حقوقی معاملات را تضمین می‌کند، تعریف نمود. تحولات اقتصادی جهان وضعیت خاصی را در به وجود آورده است، به گونه‌ای که اثر خود را بر تمامی کشورها گذاشته است. امنیت اقتصادی در دو سطح خرد و کلان مطرح است که در سطح خرد امنیت اشتغال و درآمد را شامل می‌شود و در سطح کلان به امنیت سرمایه‌گذاری در کشور می‌انجامد. امنیت سرمایه‌گذاری چارچوب

- 1 Carr Kolehmainen Mitchell
- 2 Fazzari, Hubbard Peterson
- 3 Liu and Pang
- 4 Laux
- 5 Nelson
- 6 Karim and Azman
- 7 compare Bialowolski and Prochniak

نهادینه شده‌ای از شرایط اجتماعی، سیاسی و حقوقی است که از طریق تقویت سرمایه اجتماعی، اعتماد پس‌انداز کنندگان و سرمایه‌گذاران را جلب کرده و امنیت اشتغال و درآمد به معنای طرد هرگونه فشار خارج از کنترل افراد یک جامعه در مسیر اشتغال و کسب درآمد برای دستیابی به سطح متوسط رفاه اقتصادی آن جامعه می‌باشد. یک محیط امن اقتصادی ارتباط تنگاتنگی با یک محیط با ثبات اقتصاد کلان دارد. محیط امن اقتصادی ابعاد و ارکان مهمی دارد که عبارتند از: قانون و نظم کارآمد، ثبات معقول اقتصاد کلان، ثبات معقول سیاسی و از همه مهمتر اعتبار دولت در نزد سرمایه‌گذار (سویزی و محمدی، ۱۳۹۰).

وجود نرخ بازده تاریخی بالاتر، تمایل به ریسک را در سرمایه‌گذاران افزایش می‌دهد؛ ادراک ریسک بالاتر توسط سرمایه‌گذاران، تمایل به ریسک را در آنها کاهش می‌دهد؛ از دید سرمایه‌گذاران متخصص، بین ادراک ریسک و نرخ بازده مورد انتظار رابطه مستقیم وجود دارد؛ درحالی که از دید سرمایه‌گذاران مبتدی، بین ادراک ریسک و نرخ بازده مورد انتظار هیچ نوع همبستگی‌ای وجود ندارد؛ سرمایه‌گذاران با ادراک ریسک بالاتر، حجم سرمایه‌گذاری پایین‌تری خواهند داشت؛ وجود اطلاعات عملکرد گذشته در مورد یک شرکت برای سرمایه‌گذاران، مبنایی برای نرخ بازده مورد انتظار بالاتر ایجاد می‌کند (بیرن، ۲۰۰۵).

اعتماد سرمایه‌گذاران: از آنجا که ارزشمندترین دارایی هر سازمان، اعتماد و رضایت مشتریان است، یکی از راه‌های مشتری مداری سازمان بورس، این است که این امکان را فراهم کرده است تا تماس گیرندگان بتوانند پس از دریافت پاسخ خود از کارشناسان مرکز ارتباط یا پس از دریافت پاسخ از سامانه گویا، قبل از قطع تماس در نظرسنجی شرکت نمایند. در بسیاری از خدمات که پاسخگویی آتی را به همراه خواهد داشت، مرکز ارتباط بورس خود را موظف به ارائه کد پیگیری و اطلاع رسانی پاسخ ها به صورت سیستماتیک در آینده می‌داند. از طرفی عوامل متعددی در ایجاد وفاداری به یک شرکت و یا از بین بردن آن دخالت دارند. درک این مطلب که چرا مشتریان باقی می‌مانند و یا چرا شرکت را ترک می‌کنند از اهمیت بسیاری برخوردار است. با درک دلایل نحوه رفتار مشتریان، مدیران می‌توانند استراتژی‌های مناسبی را طراحی کنند و آن‌ها را در اجرای برنامه‌های خود بکار گیرند. از جمله عواملی که بر میزان وفاداری مشتریان تاثیرگذار هستند می‌توان به رضایت و عدم رضایت مشتری اشاره کرد. یکی از راههایی که مشتریان رضایت خود را نسبت به عملکرد محصول و یا خدمتی که دریافت می‌کنند نشان می‌دهند، در وفاداری آنها متجلی می‌شود (امیر شاهی و سیاه تیری، ۱۳۸۷).

از آنجایی که فعالیت‌های اقتصادی، برای تحقیقشان به افرادی نیاز دارند که بر رفتار آتی دیگران تکیه کنند، در جوامعی با اعتماد بیشتر، این فعالیت‌های اقتصادی، هزینه کمتری را به ذینفعان تحمیل می‌کنند. هنجارهای مشارکت مدنی نیز از همین راه-هایی که اعتماد بر فعالیت‌های اقتصادی اثر می‌گذارد، وارد بحث می‌شود. هنجارها باعث می‌شوند، منافع کل که از نتایج همکاری اجتماعی به دست می‌آید، با مخارج کل فاصله زیادی ایجاد کند. به هر میزان که هنجارهای مدنی، فرصت طلبی‌ها را محدود می‌کنند، هزینه‌های نظارت و اجرای قراردادهای کاهش تمایل دارند و بازده بسیاری از سرمایه‌گذاری‌ها و مبادلات اقتصادی به این ترتیب افزایش پیدا خواهد کرد اسلامی بیگدلی و طهرانی در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بر اساس تئوری اعتماد هر چه سطح اعتماد سرمایه‌گذاران بالاتر رفته است، حجم مبادلات آنان نیز افزایش یافته است.

رضایت سرمایه‌گذاران: یکی از راههایی که مشتریان رضایت خود را نسبت به عملکرد محصول و یا خدمتی که دریافت می‌کنند نشان می‌دهند، در وفاداری آنها متجلی می‌شود (امیر شاهی و سیاه تیری، ۱۳۸۷). وفاداری و اعتماد مفهومی بسیار نزدیک به هم است زمانی که سرمایه‌گذار به یک بازار اعتماد داشته باشد و احساس رضایت نماید رضایت‌مندی خود را با وفادار بودن نشان خواهد بود. اگرچه مباحث رفتاری در دنیای سرمایه‌گذاری و موضوعات مالی قدمت دارد، اما از حدود سال گذشته تاکنون شاهد رشد و تبدیل این مباحث به یک رشته مستقل بوده‌ایم. ترکیدن حباب قیمتی سهام در اواخر دهه ۱۹۹۰ در آمریکا بر اهمیت درک رفتار غیرعقلایی سرمایه‌گذاران افزود و موجب رواج واژه‌هایی نظیر انسان "نرمال" در برابر انسان "عقلایی" گردید. انسان "نرمال" در دانش مالی رفتاری، بیان‌گر توصیف رفتار واقعی انسان در تصمیم‌گیری‌های اقتصادی است. انسانی که دارای تمایلات و سوگیری‌های رفتاری است و افراد با درجات متفاوتی در معرض این سوگیری‌ها قرار دارند، به نحوی که برخی از آنها را به سادگی می‌توان در رفتارهای روزمره انسان مشاهده کرد (پمپین، ۱۳۸۸). رفتار سرمایه‌گذاران در بورس، نحوه تصمیم‌گیری، تخصیص منابع پولی، قیمت‌گذاری و ارزیابی بازده شرکت‌ها را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. شرایط مبهم و اشتباهات شناختی که در روان‌شناسی انسان ریشه دارد، باعث می‌شود سرمایه‌گذاران اشتباهاتی در شکل‌دهی انتظارات خود داشته باشند و در نتیجه رفتارهای ویژه در هنگام سرمایه‌گذاری در بازارهای مالی از خود بروز دهند (سینایی و داودی، ۱۳۸۸).

رضایت سرمایه‌گذاران تمایل به سرمایه‌گذاری مجدد را در بازار املاک و مستقالات موجب شده است. همچنین از دیدگاه نوین، مشتری به کسی اطلاق می‌شود که سازمان مایل است با ارزشهایی که می‌آفریند، بر رفتار وی تأثیر گذارد. امروزه ارزش آفرینی برای مشتری در جهت تأثیرگذاری بر رفتار وی از اهمیت بالایی برخوردار شده است. منظور از ارزش آن چیزی است که مشکلی را از مشتری برطرف نماید و نیازی را برآورده سازد (سکاران، ۱۳۸۰). از طرفی در بلندمدت، مهمترین عاملی که عملکرد

سازمانها را تحت الشعاع قرار می‌دهد، کیفیت بالای کالاها و خدماتی است که سازمان نسبت به رقبای خود عرضه می‌کند؛ زیرا کیفیت خدمات، یکی از عوامل اصلی و مهم مورد توجه در رقابت به شمار می‌رود (وست، ۲۰۰۱). ظرابی (۱۳۹۰) به این نتیجه رسید که رضایت‌مندی سرمایه‌گذار بر روی اعتماد سرمایه‌گذار و سرمایه‌گذاری مجدد دارای اثر مثبت می‌باشد. همچنین اعتماد سرمایه‌گذار بر روی میل به سرمایه‌گذاری مجدد دارای اثر مثبت می‌باشد.

جدول ۱- خلاصه مبانی نظری

موضوع	مطالعه موجود	نتیجه گیری
۱ پوشش ریسک و سرمایه گذاری خرد	رستمی نوروز آباد، صداقت و حبیبی (۱۳۹۴) امیر فامیلی (۱۳۹۸)، قیری (۱۳۹۴)	تاثیر مثبت پوشش ریسک بر سرمایه گذاری
۲ محافظت مالی و سرمایه گذاری	قیری (۱۳۹۴)، بیابوسوکی و همکاران (۲۰۱۴)	تاثیر مثبت محافظت مالی بر سرمایه‌گذاری
۳ اعتماد و سرمایه گذاری	اسلامی بیگدلی و طهرانی (۱۳۸۹) ضرابی (۱۳۹۰). کسونی و همکاران (۲۰۱۹)	بر اساس تئوری اعتماد هر چه سطح اعتماد سرمایه‌گذاران بالاتر رفته است، حجم مبادلات آنان نیز افزایش یافته است.
۴ رضایت و سرمایه گذاری	ضرابی (۱۳۹۰)	رضایت‌مندی سرمایه‌گذار بر روی اعتماد سرمایه‌گذار - گذار و سرمایه‌گذاری مجدد دارای اثر مثبت می‌باشد. همچنین اعتماد سرمایه‌گذار بر روی میل به سرمایه‌گذاری مجدد دارای اثر مثبت می‌باشد.

در این مقاله با توجه به مبانی نظری و ادبیات پژوهش سوال و فرضیه پژوهش به صورت زیر مطرح گردید:

۴- سوال پژوهش

- ۱- آیا اعتماد مشتریان (سرمایه‌گذاران) بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر دارد؟
- ۲- آیا رضایت‌مندی مشتریان (سرمایه‌گذاران) بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر دارد؟
- ۳- آیا محافظت مالی بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر دارد؟
- ۴- آیا پوشش ریسک بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر دارد؟

۵- فرضیه پژوهش

- ۱- اعتماد مشتریان (سرمایه‌گذاران) بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد.
- ۲- رضایت‌مندی مشتریان (سرمایه‌گذاران) بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد.
- ۳- محافظت مالی بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد.
- ۴- پوشش ریسک بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد.

۶- روش شناسی پژوهش

پژوهش شامل هرگونه فعالیت نظام‌یافته و خلاق که با هدف توسعه دانش، حل مشکلات علمی، فنی و اجتماعی و بهبود و اصلاح روش‌ها تعریف می‌شود، می‌باشد. همچنین می‌توان عنوان نمود که پژوهش عبارت است از بررسی نظام یافته بین پدیده‌ها که روابط احتمالی موجود بین آن‌ها بوسیله فرضیه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد. این پژوهش درصدد حل مسئله‌ای است که به دلیل شناسایی یک نیاز بر اساس مراحل مشخص است به عبارتی در حین دانش‌افزایی، اطلاعات گرد هم می‌آیند تا با انتخاب یک شیوه کمک کند که بهتر بتوانیم دانش بیشتری را به این پیکره بیفزاییم. در این راستا روش پژوهش راهی برای رسیدن به حقیقت است. برای انجام هر پژوهش روش‌هایی وجود دارد که با توجه به نوع داده مورد استفاده در پژوهش و همچنین نحوه گردآوری داده و اطلاعات مورد نیاز در راستای موضوع پژوهش متفاوت است. در اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در حیطه مسائل اقتصادی،

اجتماعی، مالی و... از روش‌های آماری برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است که این روش‌های آماری با در نظر گرفتن اهداف پژوهشگر از انجام آن متفاوت است.

این پژوهش از لحاظ دسته‌بندی به لحاظ هدف، کاربردی است. همچنین، روش این تحقیق به لحاظ اجرا توصیفی بوده و از نوع همبستگی می‌باشد. از آن جهت یک پژوهش را توصیفی می‌گویند که هدف آن توصیف شرایط و پدیده مورد بررسی است از طرفی به این دلیل همبستگی می‌گویند که رابطه بین متغیرها مدنظر است. در اینگونه تحقیقات، پژوهشگر در این پژوهش به بررسی رابطه علت و معلولی (متغیر وابسته و متغیر مستقل) می‌پردازد. از نظر ماهیت پژوهش توصیفی-پیمایشی می‌باشد. برای انجام این پژوهش، ابتدا با استفاده از روش میدانی و کتابخانه‌ای، ادبیات نظری آن با استفاده از منابع داخلی و خارجی جمع‌آوری شده است.

در این پژوهش برای مشخص نمودن جامعه آماری که تعداد معامله‌گران بورس یا مشتریان سرمایه‌گذاری خرد در بازار بورس کالا است از آمار بورس کالایی قراردادهای آتی سکه استفاده شده است با در نظر گرفتن محدودیت‌های ارائه شده جامعه آماری پژوهش ۱۹۵ مورد بوده است و تعداد نمونه در نظر گرفته شده در این پژوهش از طریق فرمول کوکران برابر با ۱۲۹ نفر بوده است. تعداد ۱۲۹ پرسشنامه توزیع شد که پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش دارای ۲۷ سؤال است. از طرفی جامعه آماری مدنظر برای تأیید مدل به روش پانل دیتا نمونه آماری ۱۲۹ سرمایه‌گذار فعال در بورس کالایی طی دوره زمانی ۱۳۹۸-۱۳۹۴ استفاده شده است.

یک پرسشنامه پیشنهادی همیشه باید برای ایجاد اعتبار آماده باشد. اعتبار، مقدار خطای سیستماتیک یا ساخته شده در پرسشنامه است اعتبار یک پرسشنامه را می‌توان با استفاده از یک گروه از کارشناسان مورد بررسی قرار داد که ساختار نظری را بررسی می‌کنند. دو نوع روایی متعلق به پرسشنامه وجود دارد که شامل، روایی صوری و روایی محتوا. از طرفی اعتبار پرسشنامه با استفاده از نظرسنجی دیگری در قالب یک آزمون میدانی ایجاد می‌شود و بررسی می‌کند که چه اندازه یک معیار مطابق با ساختارهای تجربی است. در این پژوهش برای استفاده از پرسشنامه روایی و پایایی سنجش‌ها، معیار ضروری در تعیین دقت و سنجش آن است. از آنجایی که پایایی با خطای تصادفی در ارتباط است و روایی با خطای منظم و از این نظر هر چه تعداد نمونه مورد بررسی در این پژوهش که تعداد مشتریان بورس کالای ایران است افزایش باید پایایی افزایش و دقت اندازه‌گیری بالا خواهد رفت. روایی نیز نشان دهنده صحت اندازه‌گیری است بر این اساس می‌توان عنوان نمود که پایایی شرط لازم برای روایی است. ضریب پایایی بین صفر و یک است که صفر نشانگر عدم پایایی و یک نشان دهنده پایایی صددرصد است (محمد بیگی و همکاران، ۱۳۹۳).

۳- یافته‌های تحقیق

در این قسمت به بررسی یافته حاصل از پژوهش پرداخته می‌شود. در تجزیه و تحلیل پانل دیتا قبل از هر چیز باید از ایستایی متغیرها اطمینان حاصل نمود و این موضوع با انجام آزمون ریشه واحد تحقق یافته است. نتایج آزمون ریشه واحد نشان داد که تمام متغیرها به جز متغیر محافظت مالی در سطح ایستا شده‌اند و تنها متغیر محافظت مالی با یکبار تفاضل‌گیری ایستا شده است.

جدول ۱- بررسی آزمون فرض پایایی متغیرها (منبع: یافته‌های تحقیق)

مؤلفه‌ها	آماره لوین چو	سطح معناداری	آماره شین	سطح معناداری	وضعیت
پوشش ریسک	-۵۴,۰۲	۰,۰۰۰	-۳,۸۳	۰,۰۰۰۱	در سطح ایستا
نیاز مشتریان	-۱۰۱,۳۸	۰,۰۰۰	-۱۰,۵۵	۰,۰۰۰۰	در سطح ایستا
اعتماد مشتریان	-۲۳,۵۲	۰,۰۰۰	۱,۸۸	۰,۰۲۹۷	در سطح ایستا
رضایت مشتریان	-۶۷,۳۳	۰,۰۰۰	۷,۵۹	۰,۰۰۰۰	در سطح ایستا
سرمایه‌گذاری مشتریان	-۶۳,۱۵	۰,۰۰۰	-۴,۲۸	۰,۰۰۰۰	در سطح ایستا
محافظت مالی	۵,۷۴	۰,۰۰۰	۰,۶۱	۰,۷۳	در سطح ایستا نیست

در انجام آزمون پایایی داده‌های پانل، متغیرهایی پایا هستند که حداقل در دو مورد آزمون‌های انجام شده سطح احتمال پایین‌تر از ۰/۰۵ درصد باشد. به منظور اطمینان از پایایی داده‌های لوین لین چو و پسران و شین استفاده شده و نتایج این آزمون در جدول (۱) آمده است. بر اساس نتایج حاصل، پایایی جمعی متغیرهای مورد استفاده در سطح اطمینان ۹۵ درصد به جز محافظت مالی تأیید شده است به دلیل این که سطح معنی‌داری کمتر از ۵٪ است، متغیرها طی دوره‌ی پژوهش جز محافظت مالی در سطح پایا بوده‌اند. بدین معنی که میانگین و واریانس (پراکندگی) آن‌ها در طول زمان ثابت بوده است. تنها متغیر محافظت مالی با یکبار تفاضل‌گیری ایستا شده است.

۳-۱- نتایج مدل پژوهش

به منظور تخمین مدل‌های پژوهش از تکنیک داده‌های ترکیبی استفاده شده است. ضرورت استفاده از این تکنیک که داده‌های سری زمانی و مقطعی را با هم ترکیب می‌کند، بیشتر به خاطر افزایش تعداد مشاهدات، بالا بردن درجه آزادی، کاهش ناهمسانی واریانس و کاهش هم خطی بین متغیرها است. لذا تخمین مدل‌ها با استفاده از داده‌های ترکیبی طی سال‌های ۱۳۹۴ تا ۱۳۹۸ انجام می‌گیرد. آنگاه بر اساس تخمین‌های به دست آمده و به کمک آزمون‌های آماری F و t احتمال محاسبه شده (p -value) و ضریب تعیین به قضاوت و ارزیابی در مورد هر یک از فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. داده‌های ترکیبی به یک مجموعه از داده‌ها گفته می‌شود که بر اساس آن مشاهدات به وسیله تعداد زیادی از متغیرهای مقطعی (N) که اغلب به صورت تصادفی انتخاب می‌شوند در طول یک دوره مشخص (T) مورد بررسی قرار گرفته باشند. این $N \times T$ داده‌های آماری را داده‌های ترکیبی یا داده‌های مقطع-سری زمانی^۱ می‌گویند. به عبارت دیگر اگر ویژگی‌های داده‌های مقطعی برای دو سال یا بیشتر مورد بررسی قرار گیرند، ساختار شکل گرفته مشاهدات، مجموعه داده‌های ترکیبی یا مجموعه داده‌های طولی^۲ نامیده می‌شود. به دلیل اینکه داده‌های ترکیبی دربرگیرنده‌ی هر دو جنبه‌ی داده‌های سری زمانی و داده‌های مقطعی است، به کارگیری مدل‌های آماری مناسب که ویژگی‌های آن متغیر را توصیف کند پیچیده‌تر است. در روش تجزیه و تحلیل داده‌های ترکیبی ابتدا باید یک مقطع خاص در نظر گرفته می‌شود و ویژگی‌های مربوط برای تمامی N مقطع در دوره زمانی مورد نظر T مورد بررسی قرار می‌گیرد (زراء نژاد و انواری، ۱۳۸۴). در مدل اثرات ثابت فرض می‌شود که تفاوت‌های فردی و یا گروهی را می‌توان در جمله ثابت منعکس نمود به عبارت دیگر α_i بیانگر تمامی عواملی است که به صورت مقطعی بر Y_{it} تأثیرگذار است ولی اثر این عوامل در طول زمان ثابت است. در ادبیات اقتصادسنجی، اجزا خطا دربرگیرنده‌ی اثرات عوامل یا متغیرهای مؤثر بر رفتار متغیر وابسته‌اند که بنا به دلایلی در تصریح الگو لحاظ نشده‌اند از جمله این دلایل می‌توان به نبود مشاهدات آماری برای برخی از این متغیرها اشاره کرد. از جمله جذابیت‌های و توانایی‌های داده‌های تابلویی، امکان لحاظ کردن اثرات عوامل و متغیرهای مشاهده نشدنی، در الگوسازی رفتار متغیر وابسته و تصریح مدل مربوط به صورت الگوهای اثرات ویژه مقطعی است. آنچه سبب تفاوت میان الگوی اثرات تصادفی با الگوی اثرات ثابت می‌شود، فروض اعمال شده بر ماهیت اثرات ویژه است. برخلاف الگوی اثرات ثابت که اثرات ویژه آن دارای ساختار ثابت و معینی هستند، در الگوی اجزا خطای ترکیبی فرض شده که اثرات ویژه دارای ماهیتی تصادفی است

آزمون اف لیمر:

از جمله فروض مهم در این نوع الگوها نبود همبستگی بین اثرات ویژه و متغیرهای توضیحی به کاررفته در مدل است.

برای این منظور، از آزمون لیمر (چاو) استفاده شده است لذا آزمون فرضیه‌ها به صورت زیر تنظیم گردید:

H_0 : یکسان بودن عرض از مبدا (داده‌های تلفیقی)

H_1 : ناهمسانی عرض از مبدا (داده‌های تابلویی)

بر اساس نتایج بدست آمده از جدول ۲- فرض صفر پژوهش رد می‌گردد و در نتیجه مدل پژوهش مدل ترکیبی خواهد بود و در گام بعد باید از آزمون هاسمن برای مشخص نمودن اثرات ثابت و تصادفی استفاده نمود.

جدول ۲- نتایج آزمون F لیمر

سطح احتمال	آماره آزمون	لیمر F
۰/۰۰۰۰	۱۳/۴۹	

در آزمون هاسمن فرض صفر اثرات تصادفی و فرض یک اثرات ثابت است. با توجه به سطح احتمال بدست آمده فرضیه صفر پژوهش رد می‌گردد و در نتیجه روش مناسب روش اثرات ثابت خواهد بود.

جدول ۳- نتایج آزمون هاسمن

سطح احتمال	آماره آزمون	آزمون هاسمن
۰/۰۰۰۲	۲۴/۵۳	

در جدول ۲ و ۳ با توجه به مقادیر P-value آزمون اف لیمر کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین از روش پانل برای تخمین معادلات استفاده شده است. همچنین مقادیر P-value، آزمون هاسمن پژوهش کمتر از ۱۰ درصد است؛ لذا مدل اثرات ثابت پذیرفته می‌شود. در گام سوم پژوهش به بررسی عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد مشتریان بورس کالایی که در واقع همان سرمایه‌گذاران بورس کالایی بودند، طی دوره ۱۳۹۴-۱۳۹۸ با استفاده از تجزیه و تحلیل پانل دیتا پرداخته شد در این گام به بررسی این موضوع پرداخته شد که پوشش ریسک دارای چگونه اثری بر روی سرمایه‌گذاری بورس کالایی است و کانال‌های تاثیرگذاری آن نیز مورد توجه قرار گرفت.

جدول ۴- نتایج برآورد ضرایب مدل رگرسیونی

نام متغیر	ضریب	انحراف معیار	آماره t	سطح احتمال
اعتماد مشتریان	۰,۲۵	۰,۰۴۲	۵,۹۸	۰,۰۰۰۰
رضایت مشتریان	۰,۰۳۹	۰,۱۰	۰,۲۹	۰,۷۷
نیاز مشتریان	۰,۰۵۹	۰,۰۱۷	۳,۴۷	۰,۰۰۰۶
محافظت مالی	۰,۲۰	۰,۰۵۵	۳,۸۱	۰,۰۰۰۲
پوشش ریسک	۰,۱۴	۰,۰۳۸	۳,۸۲	۰,۰۰۰۱
عرض از مبدا	۰,۸۱	۰,۳۲	۲,۵۱	۰,۰۱۲۳

جدول ۵- خلاصه برآورد پژوهش

ضریب تعیین	۰/۹۴
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۹۳
دوربین واتسون	۱/۵۶
آماره F	۶۶/۷۸
سطح احتمال آماره F	۰/۰۰۰۰

همانطور که نتایج جدول بالا نشان می‌دهد متغیر اعتماد مشتریان بیشترین تاثیر را بر روی جذب سرمایه‌گذاری خرد در بورس کالایی داشته است در واقع به ازای یک واحد افزایش در اعتماد مشتریان ۲۵ واحد سرمایه‌گذاری و جذب آن افزایش یافته است در واقع این افراد از طریق کلامی و بیان مزایای قراردادی بورس کالایی باعث جذب مشتریان جدید شده‌اند. نشان دهنده تاثیر مثبت اعتماد مشتریان بر جذب سرمایه‌گذاری است. همچنین با توجه به نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل رگرسیون پانل دیتا رضایت-مندی مشتریان به طور مستقیم تاثیر بر روی سرمایه‌گذاری بورس کالایی در طول دوره مورد بررسی نداشته است. با توجه به نتایج متغیر نیاز و پاسخگویی مشتریان نیز تاثیر مثبت بر جذب سرمایه‌گذاری بورس کالایی داشته است. محافظت مالی و تضمین ریسک سرمایه‌گذاران نیز تاثیر به سزایی در افزایش سرمایه‌گذاری داشت، در واقع با توجه به این نتایج می‌توان بیان کرد که اطمینان سرمایه‌گذار و چشم انداز روشن آینده تقاضای سرمایه‌گذاری باعث افزایش سرمایه‌گذاری شده است و این موضوع از تاثیر مثبت متغیر محافظت مالی و اعتماد مشتریان به وضوح دیده می‌شود. زمانی هم که پوشش ریسک به عنوان یک متغیر مستقل وارد مدل شده، باعث افزایش سرمایه‌گذاری بورس کالایی گردیده است.

در جدول ۵ نتایج نشان داد که میزان ضریب تعیین که نشان دهنده خوبی برازش مدل است در حد بسیار بالایی است که این نشان دهنده خوبی برازش است اما همانطور که مباحث اقتصادسنجی نیز به این موضوع پرداخته شده است که صرفاً برای خوبی برازش یک مدل تنها نباید به میزان ضریب تعیین اتکا نمود بلکه باید میزان ضرایب معناداری و مطابقت با تئوری را در نظر گرفت که با توجه به در نظر گرفتن این دو معیار نیز برازش مدل در حد بسیار بالایی است. میزان ضیب تعیین تعدیل شده که از تقسیم ضریب تعیین به درجه آزادی محاسبه شده است در حد بسیار بالایی قرار دارد. آماره دوربین واتسون که یکی از مهمترین آزمون-های خودهمبستگی در مدل‌های اقتصاد سنجی است بین ۲-۱/۵ قرار گرفته است که نشان دهنده عدم خودهمبستگی در مدل است آماره F نیز نشان دهنده معناداری کلی رگرسیون برآوردی است

جدول ۶- خلاصه فرضیه پژوهش

اعتماد مشتریان (سرمایه‌گذاران) بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد.	تاثیر مثبت و معناداری دارد
رضایت‌مندی مشتریان (سرمایه‌گذاران) بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد.	تاثیر معناداری ندارد.
محافظت مالی بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد	تاثیر مثبت و معناداری دارد
پوشش ریسک بر جذب سرمایه‌گذاری خرد تاثیر معناداری دارد	تاثیر مثبت و معناداری دارد

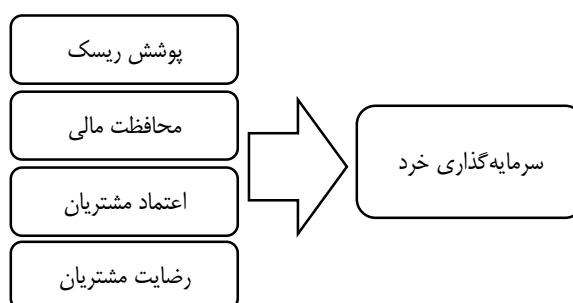
۴- نتیجه گیری

در این پژوهش به بررسی عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد با استفاده از تجزیه و تحلیل پانل دیتا پرداخته شد. به طور کلی هدف بررسی این پژوهش شناسایی عوامل موثر بر سرمایه‌گذاری خرد و تدوین مدل در قراردادهای آتی سکه بورس کالایی ایران بود که پس از بررسی مبانی نظری و مطالعات صورت گرفته در این خصوص، متغیر اعتماد مشتریان، نیاز مشتریان، محافظت مالی و پوشش ریسک از جمله عوامل موثر در نظر گرفته شد و تاثیر این عوامل بر جذب سرمایه‌گذاری به منظور تدوین مدل مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بدست آمده مطابق با انتظارات و اهداف پژوهش بدست آمد. نتایج پژوهش نشان داد که پوشش ریسک و محافظت مالی تاثیر مثبت و معناداری بر جذب سرمایه‌گذاری خرد داشته است. این نتایج هم با تئوری اقتصادی سازگار است و هم با مطالعات محققین دیگر. همان طور که بارها بیان گردیده است سرمایه‌گذار به دنبال بازده سرمایه‌گذاری است و زمانی اقدام به سرمایه‌گذاری می‌نماید که چشم انداز روشن در آن فعالیت وجود داشته باشد و ریسک آن حداقل باشد.

به طور کلی در فرهنگ سرمایه‌گذاری یک اصل وجود دارد و آن این است که سرمایه‌گذار از ریسک گریزان و به دنبال کسب بازده است. در خصوص تاثیر پوشش ریسک بر سرمایه‌گذاری مطالعاتی صورت گرفته است که از جمله می‌توان به مطالعه امیر فامیلی (۱۳۹۸)، اشاره نمود که نشان دهنده تاثیر مثبت پوشش ریسک بر گرایش به سرمایه‌گذاری در بازار سرمایه بوده است. رستمی نوروز آباد، صداقت و حبیبی (۱۳۹۴) با بررسی عوامل موثر بر تمایل به سرمایه‌گذاری نشان دادند که امنیت سرمایه‌گذاری دارای تاثیر مثبت بر تمایل به سرمایه‌گذاری بوده است. همچنین نتایج مطالعه اردکانی و قیری (۱۳۹۴) نشان داد که درک ریسک، تمایل به سرمایه‌گذاری مجدد و رضایت‌مندی از سرمایه‌گذاری، سرمایه‌گذاران را تحت تاثیر قرار می‌دهد. در نهایت می‌توان گفت که درک ریسک در مکانیزم روانشناختی رفتار سرمایه‌گذاران نقش کلیدی بازی می‌کند. این نتایج نتایج این پژوهش را تقویت می‌نماید. همچنین نظریات مختلف در خصوص تاثیر عوامل رفتاری بر تمایل به سرمایه‌گذاری وجود دارد. در این پژوهش دو متغیر اعتماد و رضایت مشتریان در نظر گرفته شد. نتایج نشان دهنده تاثیر مثبت اعتماد مشتریان و عدم تاثیر رضایت مشتریان بر تمایل به سرمایه‌گذاری بوده است.

از آنجایی که فعالیت‌های اقتصادی، برای تحقیقشان به افرادی نیاز دارند که بر رفتار آتی دیگران تکیه کنند، در جوامعی با اعتماد بیشتر، این فعالیت‌های اقتصادی، هزینه کمتری را به ذینفعان تحمیل می‌کنند. هنجارهای مشارکت مدنی نیز از همین راه-هایی که اعتماد بر فعالیت‌های اقتصادی اثر می‌گذارد، وارد بحث می‌شود. هنجارها باعث می‌شوند، منافع کل که از نتایج همکاری اجتماعی به دست می‌آید، با مخارج کل فاصله زیادی ایجاد کند. به هر میزان که هنجارهای مدنی، فرصت طلبی‌ها را محدود می-کنند، هزینه‌های نظارت و اجرای قراردادها به کاهش تمایل دارند و بازده بسیاری از سرمایه‌گذاری‌ها و مبادلات اقتصادی به این ترتیب افزایش پیدا خواهد کرد اسلامی بیگدلی و طهرانی در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بر اساس تئوری اعتماد هر چه سطح اعتماد سرمایه‌گذاران بالاتر رفته است، حجم مبادلات آنان نیز افزایش یافته است. با توجه به نتایج پژوهش مدل پژوهش به صورت زیر ارائه می‌گردد:

تمام متغیرها به جز رضایت مشتریان تاثیر معناداری بر سرمایه‌گذاری خرد دارد.



شکل ۱- مدل پژوهش

۵- محدودیت پژوهش

هر پژوهشی در دوره اجرا دچار کمبودها و نواقص می‌شود. این پژوهش نیز مصون از این کمبودها و نواقص نمی‌باشد. برخی از مهم‌ترین این محدودیت‌ها را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:

الف- با توجه به اینکه در بررسی اثر پوشش ریسک بر سرمایه‌گذاری، از سرمایه‌گذاران خرد بورس کالا در پرسشنامه استفاده شده است و از آنجایی که پرسشنامه معمولاً نظر افراد را مورد سنجش قرار می‌دهد، ممکن است که رفتار پاسخ دهنده با عمل ایشان یکسان نباشد که این خود یک محدودیت در پژوهش می‌باشد.

ب- عدم وجود مطالعه جامع مطابق با موضوع پژوهش در ایران.

ج- احتمال موفقیت (منظور نتایج بدست آمده از پژوهش و استفاده کاربردی از آن) تحت تاثیر محدودیتهای ذاتی (قضاوت انسانی، بی‌دقتی، حواس پرتی، خستگی) قرار می‌گیرد. این محدودیتها در برگیرنده واقعیهایی هستند که، قضاوت انسان در تصمیم‌گیریها ممکن است دچار اشتباه شود.

د- همچنین در خصوص محدودیت مکانی پژوهش، از آنجایی که مکان مورد بررسی در پژوهش بازار بورس کالایی و هدف بررسی رفتار سرمایه‌گذاران خرد بورس کالایی بوده است، به همین علت نتایج این پژوهش به بازارهای دیگر و حتی سرمایه‌گذاران به صورت معنای عام، قابل تعمیم نمی‌باشد.

ه- با توجه به بازه زمانی پژوهش که طی سال ۱۳۹۸ صورت گرفته است لذا برای استفاده در دوره و بازه های زمانی دیگر به طور کامل قابل تعمیم نخواهد بود.

۶- نوآوری پژوهش

از آنجائی که مطالعه جامع در حیطه موضوع پژوهش صورت نگرفته است موضوع پژوهش نوآوری است.

۷- پیشنهاد پژوهش

پیشنهاد کاربردی:

الف- با توجه به تاثیر مثبت اعتماد مشتریان بر جذب سرمایه‌گذاری خرد، پیشنهاد می‌شود که از آنجایی که در هر شرکت یا نهادی وفادار ساختن مشتریان و به طور کلی نگاه داشتن مشتریان در هر صنف و هر بازاری تنها در جلب رضایت و اعتماد آنها میسر خواهد بود. بنابراین تکیه بر مشتری‌گرایی در امر سرمایه‌گذاری از طریق بازار سرمایه که همان سرمایه‌گذاران خرد بورس کالایی در این پژوهش است، مبتنی بر اعتماد می‌باشد، یکی از الزامات برای بازار بورس کالایی ایجاد کارگاه های آموزشی (از جمله بالا بردن سطح آگاهی سرمایه‌گذاران در خصوص بیانیه ریسک)، ارائه مشاوره‌های مفید، ارائه خدمات مکمل، برقراری سیستم پاداش و جریمه، آمادگی جهت پاسخگویی به مشتریان و انعطاف پذیری در ارائه خدمات تکیه نمود

ب- با توجه به تاثیر پوشش ریسک بر سرمایه‌گذاری خرد، از آنجایی که مهمترین مزیت قراردادهای آتی خاصیت پوشش ریسک آن است موقعیتهایی را برای سرمایه‌گذار ایجاد نماید که در زمان نیاز نسبت به نوسان قیمت‌ها سرمایه خود را در آینده حفاظت نماید. که این امر از طریق تضمین معاملات توسط اتاق پایاپای بورس صورت گیرد که به عنوان پشتوانه قابل اطمینان برای طرفین قرارداد است. و همچنین برای سلامت عملیات انجام شده به وسیله نظارت آنها باعث می‌شود مشتریان، بازار بورس کالایی را همواره امنیت خاطر داشته باشند

ج- با توجه به تاثیر پوشش ریسک بر سرمایه‌گذاری خرد، پیشنهاد می‌شود از آنجا که داشتن اطلاعات شفاف و به روز برای هر سرمایه‌گذار به عنوان یک نقطه قوت تلقی می‌گردد داشتن اطلاعات دوره‌ای و منظم تاثیر به سزایی بر عملکرد و تصمیم مشتریان خواهد گذاشت که پیشنهاد می‌شود به این نکته توجه ویژه‌ای داشته باشند.

د- در واقع با توجه به اینکه سرمایه‌گذار بر اساس تصمیمات ریسک و بازده سرمایه‌گذاری خود را صورت می‌دهد اگر پوشش ریسک صورت گیرد سرمایه‌گذار با خیال راحت و آسوده سرمایه‌گذاری خود را صورت می‌دهد. پیشنهاد می‌شود با توجه به تاثیر مهم متغیر ریسک و بازده قبل از هر فعالیت سرمایه‌گذاری، این مورد به طور کامل برای آنان پوشش داده شود به طور مثال می‌توان برای یک سرمایه‌گذار حاشیه امنی ایجاد نمود که در صورت عدم سودآوری درصدی از آن قابل جبران باشد در واقع امتیازی ایجاد شود که یک سرمایه‌گذار در صورت عدم کسب سود زیان هم نکند.

ه- با توجه به اینکه اعتماد و رضایت مشتری در هر فرآیند خرید و فروش و یا سایر فعالیت‌های اقتصادی به عنوان دو رکن اساسی وجود دارد برای یک سرمایه‌گذار امتیازی ایجاد شود که در صورت جذب سرمایه‌گذار جدید درصدی از سود و مزایا به آنان اعطا شود.

پیشنهادهای آتی:

- ۱- پیشنهاد می‌شود از روش تجزیه، سهم هر یک از عوامل اثرگذار بر روی سرمایه‌گذاری خرد کالایی، به طور جدا مورد بررسی قرار گیرد.
- ۲- همچنین پیشنهاد می‌گردد به نقش دولت در تاثیرگذاری بر پوشش ریسک این سرمایه‌گذاران توجه ویژه‌ای صورت گیرد و در پژوهش‌های آتی نقش دولت به عنوان یک متغیر اقتصادی وارد مدل پژوهش گردد

منابع

- ۱- امیر شاهی، م.، سیاه تیری، و. (۱۳۸۷). گسترش و توسعه بازار سرمایه به کمک فرایند وفادارسازی سرمایه‌گذاران در شرکت‌های کارگزاری، همایش نقش بورس اوراق بهادار و اتاق بازرگانی در گسترش مالکیت در سطح عموم
- ۲- اسدی بیگدلی، غ. طهرانی، ا. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه اعتماد بیش از حد سرمایه‌گذاران انفرادی و حجم مبادلات آنها در بورس اوراق بهادار تهران. پژوهشنامه اقتصادی، پیاپی ۳۹.
- ۳- اردکان، م. رجبی، ع. (۱۳۹۴). بررسی آثار روانشناختی و عوامل موثر بر درک سرمایه‌گذاران از ریسک در بورس اوراق بهادار تهران: فصلنامه سیاستهای مالی و اقتصادی، سال سوم، شماره ۱۰، ص ۱۲۵-۱۴۲.
- ۴- پمپین، م. (۱۳۸۸). دانش مالی رفتاری و مدیریت دارایی، ترجمه دکتر احمد بدری، شرکت انتشارات کیهان
- ۵- رستمی نوروزآباد، م.، صداقت، پ.، حبیبی، ف. (۱۳۹۲). بررسی عوامل موثر بر رفتار سرمایه‌گذاران در تمایل به سرمایه‌گذاری مجدد (مورد مطالعه: سرمایه‌گذاران بورس اوراق بهادار تهران)، چشم انداز مدیریت مالی، شماره ۱۰، صص ۹۴-۹۹
- ۶- رستمی، ع.، زمردیان، غ.، علی محمدی، ع. (۱۳۹۶). امکان سنجی پوشش ریسک نرخ ارز شرکت‌های صادرکننده و واردکننده با استفاده از قرارداد آتی سکه طلا در بورس کالای ایران، فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری، ص ۱۰۴
- ۷- سینایی، ح.، داودی، ع. (۱۳۸۸). بررسی رابطه شفاف سازی اطلاعات مالی و رفتار سرمایه‌گذاران در بورس اوراق بهادار تهران، تحقیقات مالی، دوره ۱۱، شماره ۲۷، ۴۳-۶۰.
- ۸- سویزی، م.، محمدی، ف. (۱۳۹۰). نقش سرمایه اجتماعی در تأمین امنیت سرمایه‌گذاری، فصلنامه رهنما سیاست گذاری، سال دوم، شماره سوم.
- ۹- سکاران، ا. (۱۳۸۰). روشهای تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی
- ۱۰- ضرابی، س.، فلاح شمس، م.، زمردیان، غ. (۱۳۹۰). بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی، اعتماد و سرمایه‌گذاری مجدد سرمایه‌گذار حقیقی در بورس اوراق بهادار تهران دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی - دانشکده مدیریت - ۱۳۹۰.
- ۱۱- فامیلی، ۱۳۹۸. تاثیر پوشش ریسک در بازار سرمایه بر گرایش به سرمایه‌گذاری. کنفرانس بین المللی ایده‌های نوین در مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری.
- 12- Byrne, Kathleen (2005). How do consumers evaluate risk in financial products?" Journal of Financial Services Marketing, Henry Stewart, Publications,
- 13- Bialowolski, P., & Weziak-Bialowolska, D. (2014). External factors affecting investment decisions of companies. Economics: The Open-Access, Open-Assessment E-Journal, 8(2014-11), 1-21.
- 14- Bialowolski, P., and M. Prochniak. (2013). Payment Delays Among Polish Companies and their Impact on Economic Growth: Implications from the Survey Data
- 15- Carr, C., Kolehmainen, K., and F. Mitchell. (2010). Strategic investment decision making practices: A contextual approach. Management Accounting Research 21 (3): 167-184.
- 16- Fama, E.F. (1970), "Efficient capital markets: a review of theory and empirical work", The Journal of Finance, Vol. 25 No. 2, pp. 383-417
- 17- Fazzari, S. M., Hubbard, R. G., and B. C. Peterson. (1998). Financing Constraints and Corporate Investment. Brookings Papers on Economic Activity 1: 141-195.
- 18- Govori, A. (2013). Factors affecting the growth and development of SMEs: Experiences from Kosovo. Mediterranean Journal of Social Sciences, 4(9), 701.
- 19- Keswani, S., Dhingra, V., & Wadhwa, B. (2019). Impact of Behavioral Factors in Making Investment Decisions and Performance: Study on Investors of National Stock Exchange. International Journal of Economics and Finance, 11(8), 1-80.

- 20- Karim, Z. A., and W. N. W. Azman-Sainib. (2013). Firm-level investment and monetary policy in Malaysia: do the interest rate and broad credit channels matter? *Journal of the Asia Pacific Economy* 18 (3): 396–412
- 21- Liu, J., and D. Pang. (2009). Financial Factors and Company Investment Decisions in Transitional China. *Managerial and Decision Economics* 30: 91–108.
- 22- Laux, V. (2008). On the value of influence activities for capital budgeting. *Journal of Economic Behavior & Organization* 65 (3–): 625–635
- 23- Moore, M. (1997) societies, politics and capitalist in developing countries: a literature survey. *journal of development studies*.33 (3):287-3630
- 24- Ogunlusi, O. E., & Obademi, O. (2019). The Impact of Behavioural Finance on Investment Decision-making: A Study of Selected Investment Banks in Nigeria. *Global Business Review*, 0972150919851388.
- 25- Von Neumann, J. and Morgenstern, O. (1944), *Theory of Games and Economic Behaviour*, Princeton University Press, Princeton, NJ
- 26- West E (2001). Management matters: the link between hospital organization and quality of patient care. *Qual Health Care*; 10(1): 40-8.
- 27- Zarnowitz, V. (1992). Rational Expectations and Macroeconomic Forecasts. In V. Zarnowitz (Ed.), *Business Cycles: Theory, History, Indicators, and Forecasting* (pp. 462–491). Chicago: University of Chicago Press.

بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۱۵

کد مقاله: ۹۴۳۳۴

مریم حسامی^{۱*}، ابوالفضل اکبری^۲، حمید رضائی^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی بود. این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و از جهت روش، توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان به تعداد ۱۱۸۰ نفر بودند. حجم نمونه مطابق جدول کرجسی و مورگان ۲۹۱ نفر تعیین و برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش معادلات ساختاری با نرم افزار لیزرل انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد عاطفی رابطه معنی داری وجود دارد. بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد مستمر رابطه معنی داری وجود دارد. بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد هنجاری رابطه معنی داری وجود دارد. بین تعهد عاطفی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین تعهد مستمر و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین تعهد هنجاری و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی

۱- دانشجوی دکتری مدیریت، کارشناسی نظام پیشنهادها، شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان (نویسنده مسئول)
Mrm.hesami@gmail.com

۲- کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، معاون منابع انسانی، شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان

۳- استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی پردیسان، فریدونکنار، ایران

مدیریت منابع انسانی به عنوان یکی از مهم ترین وظایف عملیاتی کادر مدیریت، شامل طرح ریزی، سازماندهی، نظارت و کنترل عملیات استخدامی، بهسازی، نگهداری، کاربرد نیروی انسانی و به طور کلی برنامه ریزی نیروی انسانی می باشد. نظریه های نوین در عرصه برنامه ریزی نیروی انسانی نه تنها انسان را با همه ارزش هایش، سازمان را با همه ابعاد و عملکردش و بالاخره محیط سازمان را با همه دگرگونی ها و تحولاتش مورد توجه قرار داده و لزوم قابلیت انعطاف پذیری ساختارهای درونی سازمانی را برای پاسخگویی به تغییر و تحول ضروری می داند، بلکه به جای رفتار انفعالی در جهت کنترل تغییرات محیط، ایجاد تغییر و نوآوری را به صورت فعال و تأثیرگذار بر محیط توصیه می کند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲). برنامه ریزی نیروی انسانی در واقع، پایه هایی را برای تدوین سیاست های کلی جذب، گزینش، آموزش، جابه جایی، ترفیعات و رفاه شکل می دهد و از استخدام عجولانه نیروهایی که به طور کامل با نیازهای سازمان تطبیق ندارند، آموزش های بی هدف، نقل و انتقالات بی مورد و ترفیعات بی ضابطه جلوگیری می کند و باعث نظم در سازمان و تقویت نظام شایستگی و بالطبع آن ایجاد اعتماد سازمانی می گردد (میرسپاسی، ۱۳۸۶). با توجه به اهمیت استراتژیک حوزه منابع انسانی در ارزش آفرینی سازمان ها در فضای کسب و کار امروزی، می توان بیان داشت که در بین منابع سازمانی، منابع انسانی با ارزش ترین سرمایه هر سازمانی به شمار می آید. در نتیجه یکی از عمده ترین برنامه ریزی های سازمانی، برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی است (جعفری نیا و راجی، ۱۳۹۶).

از سویی، با گسترش پدیده جهانی سازی، اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی بطور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است، بطوری که اکثر صاحب نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش اعتماد در سازمان ها اشاره کرده اند (خائف الهی و همکاران، ۱۳۸۶). مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن در چند سال گذشته به طور فزاینده ای محور مطالعه سازمان ها گردیده است؛ زیرا برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است. اعتماد به عنوان یکی از مهم ترین عوامل حیاتی در بسیاری از شرکت ها و سازمان های موفق شناخته می شود و باعث افزایش انعطاف پذیری و اثربخشی سازمانی شده و در طراحی برنامه ها و راهبردهای دقیق کمک زیادی به سازمان می کند (معین زاده میرحسینی و همکاران، ۱۳۹۱). اعتماد یکی از موضوعات مهم در روابط انسانی و زندگی سازمانی است (یلماز، ۲۰۰۸).

از سویی دیگر، امروزه با توجه به تغییرات و دگرگونی های پیوسته ای که سازمان ها با آن مواجه هستند اندیشمندان دانش مدیریت به این نتیجه دست یافته اند که مهمترین عامل در سازمان ها منابع انسانی آن ها می باشد و به همین دلیل توجه به رابطه آنها با سازمان و دیدگاه آنها نسبت به سازمان روز به روز افزایش می یابد. یکی از مفاهیم مطرح در این زمینه تعهد سازمانی کارکنان می باشد که در تعریف آن بیان می شود که تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان و یک فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می دهند (شریفی و همکاران، ۱۳۸۹).

در محیط پرچالش امروزه و در عرصه رقابت میان سازمان ها و شرکت ها یکی از مولفه های افزایش دهنده موفقیت برای سازمان ها متمرکز شدن بر وظیفه مدیریت برنامه ریزی منابع انسانی است. کنترل منابع مانند منابع فیزیکی، سازمانی، اطلاعاتی و انسانی مزیت رقابتی را نصیب سازمان می کند، در این میان منابع انسانی به دلیل محدودیت آن و منابع اطلاعاتی به دلیل اهمیت آن در تصمیم گیری درست از اهمیت بیشتری برخوردار هستند پس مدیریت برای کلیه منابع تحت اختیار خود بایستی برنامه ریزی مناسبی داشته باشد. منابع انسانی که منبع راهبردی برای سازمان ها محسوب می شود جز مهم و قرین به مباحث برنامه ریزی راهبردی است. امروزه کارکنان در سازمان های خدماتی نقش مهمی در تحقق اهداف سازمان دارند، یکی از انواع سازمان هایی که در آن ها کارکنان نقش بسیار مهمی دارند، شرکت توزیع نیروی برق می باشد. در وضعیت کنونی با توجه به نگاه جدید به صنعت برق و ارتقای وضعیت آن به جایگاه واقعی، حساسیت برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی در شرکت توزیع نیروی برق بیشتر شده است. مشکل نیروی انسانی در برنامه های پنج ساله پنجم و ششم توسعه کشور به عنوان مهمترین و اساسی ترین مشکل مورد توجه قرار گرفته است، بنابراین ایجاد اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان از طریق برنامه ریزی استراتژیک مناسب امری ضروری می باشد لذا محقق که خود جزئی از نیروی انسانی شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان می باشد درصدد برآمده تا با بررسی برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی در شرکت توزیع نیروی برق و رابطه آن با تعهد سازمانی و بالتبع آن اعتماد سازمانی کارکنان کمک شایانی به مدیران شرکت توزیع نیروی برق نماید بنابراین سوال اصلی تحقیق عبارت است از: آیا بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان رابطه معنی داری وجود دارد؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی

برنامه‌ریزی عبارت است از طبقه و روش نیل به اهداف سازمانی، و به تبع آن استراتژی عبارت است از تمام امکانات لازم برای انجام موفقیت آمیز وظایف سازمانی است. از این رو، برنامه‌ریزی استراتژیک فرایندی است که ضمن آن اهداف بلندمدت سازمانی تعیین و تصمیم‌گیری بر مبنای روش‌ها، جهت‌دستیابی به این اهداف را در بر می‌گیرد که از قبل پیش‌بینی شده‌اند. یا به عبارتی، تلاش سازمان یافته و منظم برای تصمیم‌گیری اساسی و انجام اقدامات بنیادی است که جهت‌گیری فعالیت‌های یک سازمان با دیگر نهادها را در چارچوب قانونی شکل می‌دهند (پاساقلو^۱، ۲۰۱۵). به عقیده دوچینزو و رابینز^۲ (۲۰۱۲)، برنامه‌ریزی منابع انسانی فرایندی است که به وسیله آن سازمان معین می‌کند که برای نیل به اهداف خود به چه تعداد کارمند، با چه تخصص و مهارت‌هایی برای چه مشاغلی و در چه زمانی نیاز دارد (آل آدرسی و دارون^۳، ۲۰۱۷). برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی فرایندی است در جهت برقراری اهداف منابع انسانی و توسعه استراتژی‌های منابع انسانی برای نیل به اهداف، سیاست‌ها از طریق بسیج، توسعه و نگهداری منابع انسانی (آلدهایت^۴، ۲۰۱۱).

۲-۲- اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی به عنوان احساس اطمینان کارکنان از اینکه سازمان دست به اقداماتی می‌زند که سودمند و یا حداقل به آنها زیان نمی‌رساند، تعریف شده است و یا ادراک جمعی کارکنان از قابل اعتماد بودن سازمانشان است (قنبری و عرفانی زاده، ۱۳۹۶). اعتماد کارکنان به سازمان نشان دهنده وابستگی روانی آنها به رابطه کاری با سازمان است. اعتماد به سازمان متکی بر روشی است که سازمان بر اساس یک روش رفتاری قابل اعتماد عمل می‌کند (جیانگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۷).

۲-۳- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی با یکپارچگی و هماهنگی فرد با سازمان تداعی می‌شود و به عنوان پیوند و مشارکت کارکنان در سازمان تعریف شده است. تعهد سازمانی به معنی اینکه کارکنان در سازمان احساس امنیت می‌کنند، نگرش مثبتی نسبت به آن دارند و خود را عضوی مؤثر و متعلق به سازمان می‌دانند و در نتیجه تفسیر مثبتی از سازمان ارائه می‌دهند (عبداللهی و همکاران، ۱۳۹۳). بر اساس نظر برخی از متخصصان تعهد سازمانی شامل سه بعد است: تعهد عاطفی به عنوان دلبستگی عاطفی کارکنان و پیوند و مشارکت آنان در سازمان تعریف شده است. تعهد مستمر تمایل به ماندن در سازمان به دلیل هزینه‌های ترک آن و تعهد هنجاری به عنوان احساس وظیفه یک فرد به ماندن در سازمان تعریف شده است (سبزی و مهدیه، ۱۳۹۳).

شعبانزاده و کاملی (۱۳۹۵) در تحقیقی به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و اعتماد کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی، پرداختند که نتایج نشان داد بین تعهد سازمانی و اعتماد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. سبزی و مهدیه (۱۳۹۳) در تحقیقی به بررسی رابطه بین کارکردهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی و تعهد سازمانی مورد مطالعه: دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه، پرداختند که یافته‌ها حاکی از آن است که بین کارکردهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. علیچانپور و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی به بررسی رابطه میان تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان، پرداختند که نتایج نشان داد بین تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. آل آدرسی و دارون^۴ (۲۰۱۷) در تحقیقی به تعیین رابطه بین شیوه‌های استراتژیک مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی در لیبی، پرداختند که نتایج نشان داد کارکنان هنگام دریافت بهترین مدیریت استراتژیک منابع انسانی نسبت به سازمان متعهد ترند. حسن و محمود^۶ (۲۰۱۶) در تحقیقی به رابطه بین روشهای مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی کارکنان در پاکستان، پرداختند که نتایج نشان داد عملکردهای منابع انسانی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد. پاساقلو^۸ (۲۰۱۵) در تحقیقی به بررسی رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی از دیدگاه استراتژیک در صنعت بانکداری ترکیه، پرداخته است که نتایج نشان داد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی به‌طور منفرد و منظم بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد. نیک موتاسیم^۹ و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیقی به بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی منابع انسانی و اعتماد سازمانی در دانشگاه‌های کشور مالزی پرداختند که نتایج نشان داد بین برنامه‌ریزی راهبردی منابع انسانی و اعتماد سازمانی در دانشگاه‌های کشور مالزی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

1 Pasaoglu

2 Decenzo & Robbins

3 Al Adresi & Darun

4 Aldehayyat

5 Jiang

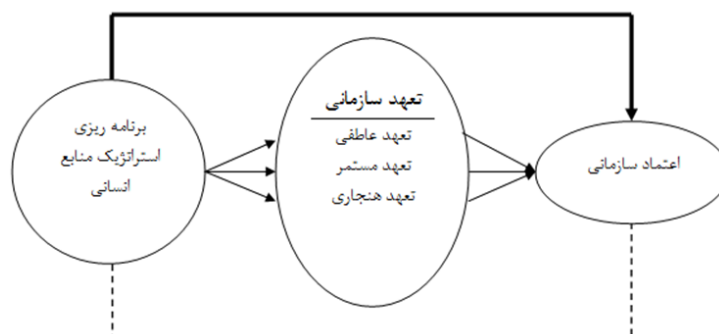
6 Al Adresi & Darun

7 Hassan & Mahmood

8 Pasaoglu

9 Nik Mutasim

در این بخش، با توجه به مبانی نظری و پیشینه مطالعات ذکر شده، مدل مفهومی پژوهش معرفی می شود که رابطه بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی را در شکل (۱) نشان می دهد:



شکل ۱- مدل مفهومی

بر اساس مدل مفهومی شکل (۱) فرضیه های زیر تدوین شده اند:

- ۱- بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد عاطفی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد مستمر رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد هنجاری رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین تعهد عاطفی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین تعهد مستمر و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۶- بین تعهد هنجاری و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۷- بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۸- بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- روش تحقیق

این پژوهش در راستای هدفی که دارد از نوع کاربردی است، زیرا از نتایج آن می توان در تصمیم گیری مدیران سازمانها، به ویژه در شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان استفاده کرد. همچنین، روش بکار رفته در این پژوهش برحسب ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی است. در این روش، پژوهشگران شرایط فعلی را بررسی می کنند تا مسائل جاری در پرتو آن روشن شود. گرد آوری داده ها به صورت میدانی انجام شده است، زیرا پژوهشگران به محیط واقعی شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان برای جمع آوری داده ها مراجعه کرده اند. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان به تعداد ۱۱۸۰ نفر بودند. حجم نمونه مطابق جدول کرجسی و مورگان ۲۹۱ نفر تعیین و برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری داده ها پرسشنامه ای است که ۱۸ پرسش را شامل می شود. پرسش های ۱ تا ۶ مربوط به سنجش متغیر برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی، پرسش های ۷ تا ۱۲ مربوط به سنجش متغیر اعتماد سازمانی و پرسش های ۱۳ تا ۱۸ مربوط به سنجش متغیر تعهد سازمانی است. مقیاس مورد استفاده در پرسشنامه طیف پنج گزینه ای لیکرت است که برای گزینه کاملاً مخالفم، امتیاز یک و کاملاً موافقم، امتیاز ۵ در نظر گرفته می شود. تجزیه و تحلیل داده ها با روش معادلات ساختاری با نرم افزار لیزرل انجام شد.

۴- تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق، برای آزمون فرضیه ها و برازندگی مدل از مدل معادلات ساختاری نرم افزار Lisrel و برای توصیف آماری داده های جمعیت شناختی از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

۴-۱- آماره های توصیفی

پیش از ارائه نتایج مربوط به آزمون فرضیه های پژوهش، نتایج توصیفی مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی افراد نمونه و توصیف متغیرهای پژوهش آورده می شود. مبتنی بر نتایج تجزیه و تحلیل انجام شده در خصوص ویژگیهای جمعیت شناختی از نظر جنسیتی، (۲۶۲ نفر) ۹۰ درصد مرد و (۲۹ نفر) ۱۰ درصد زن و از نظر سطح تحصیلات (۳۱ نفر) ۱۱ درصد فوق دیپلم و (۱۵۴

نفر) ۵۳ درصد دارای مدرک لیسانس و (۱۰۶ نفر) ۳۶ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر هستند. در ادامه در جدول (۱) توصیف متغیرهای پژوهش مبتنی بر پارامترهای آماری ارائه می شود.

جدول ۱- شاخص های توصیف داده های تحقیق

متغیر	مینیمم	ماکسیمم	میانگین	واریانس	انحراف معیار
برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی	۸/۰۰	۲۹/۰۰	۱۸/۳۷۸۸	۱۹/۹۱۶	۴/۴۶۲۷۹
اعتماد سازمانی	۶/۰۰	۲۹/۰۰	۲۱/۴۶۹۷	۳۴/۶۹۴	۴/۹۶۹۲۸
تعهد عاطفی	۲/۰۰	۱۰/۰۰	۷/۴۹۲۴	۲/۹۵۴	۱/۷۱۸۷۶
تعهد مستمر	۲/۰۰	۱۰/۰۰	۶/۵۴۵۵	۲/۷۰۸	۱/۶۴۵۵۵
تعهد هنجاری	۲/۰۰	۱۰/۰۰	۷/۲۵۰۰	۲/۰۰۶	۱/۴۱۶۲۴
تعهد سازمانی	۶/۰۰	۳۰/۰۰	۲۱/۲۸۷۹	۱۲/۶۳۴	۳/۵۵۴۴۴

۲-۴- آماره های استنباطی

الف- برازش مدل اندازه گیری:

سازگاری درونی: یکی از روش های تعیین پایایی آزمون با تأکید بر اندازه گیری سازگاری درونی، روش ضریب آلفا کرونباخ است. پایایی متغیرهای تحقیق در جدول ۲ آمده و نشان دهنده پایایی قابل قبول سنجش متغیرهای تحقیق است.

جدول ۲- مقادیر آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد گویه	آلفای کرونباخ
برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی	۶	۰/۷۵۱
اعتماد سازمانی	۶	۰/۸۴۸
تعهد سازمانی	۶	۰/۷۲۹

تحلیل عاملی تأییدی: نتایج حاصل از تحلیل عاملی در جدول ۳ نمایش داده شده است.

جدول ۳- مقادیر تحلیل عاملی گویه های تحقیق

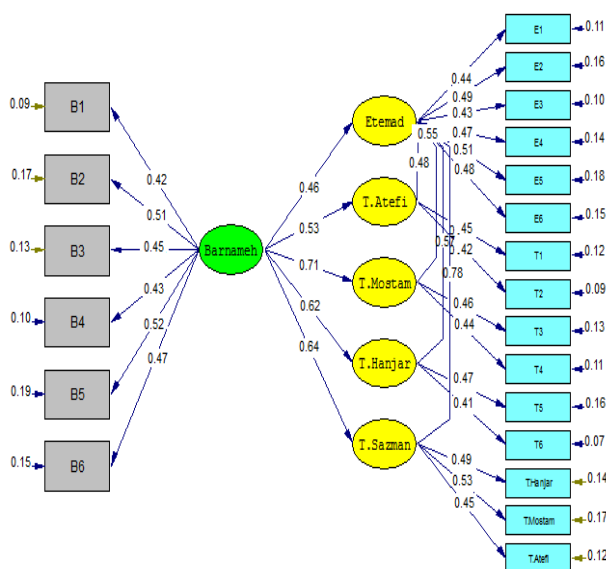
ردیف	گویه های تحقیق	بارعاملی
۱	در شرکت توزیع نیروی برق انتخاب و استخدام با دقت و حساسیت بالا صورت می گیرد.	۰/۴۲
۲	در شرکت توزیع نیروی برق خلاقیت و نوآوری زیاد می باشد.	۰/۵۱
۳	در شرکت توزیع نیروی برق شایستگی مدیران زیاد می باشد.	۰/۴۵
۴	در شرکت توزیع نیروی برق پاداش براساس ارزیابی عملکرد گروه و فرد انجام می گیرد.	۰/۴۳
۵	در شرکت توزیع نیروی برق کارکنان بسیار خود مدارند و کنترل زیادی بر کار آنان صورت نمی گیرد.	۰/۵۲
۶	در شرکت توزیع نیروی برق تعهد به سازمان نزد کارکنان زیاد است.	۰/۴۷
۷	در شرکت توزیع نیروی برق به نیازهای کارکنان اهمیت داده می شود.	۰/۴۴
۸	در شرکت توزیع نیروی برق حمایت اجتماعی مدیریت از کارکنان وجود دارد.	۰/۴۹
۹	در شرکت توزیع نیروی برق تناسب بین میزان داده های کارکنان با ستاده های آنها از سازمان وجود دارد.	۰/۴۳
۱۰	در شرکت توزیع نیروی برق جریان اطلاعات در سازمان شفاف می باشد.	۰/۴۷
۱۱	در شرکت توزیع نیروی برق قابلیت اطمینان بودن رفتار مدیریت احساس می شود.	۰/۵۱
۱۲	در شرکت توزیع نیروی برق مدیران به وعده های خود عمل می کنند.	۰/۴۸
۱۳	خیلی خوشحال می شوم که باقیمانده زندگی شغلی خود را در این سازمان سپری کنم.	۰/۴۵
۱۴	شرکت توزیع نیروی برق برای من معنا و مفهوم شخصی زیادی دارد.	۰/۴۲
۱۵	حتی اگر تمایل به ترک سازمان داشته باشم در حال حاضر ترک کردن آن برایم دشوار است.	۰/۴۶
۱۶	یکی از دلایل اساسی ادامه کارم به این سازمان، این است که ترک کردن آن برای من مستلزم از خود گذشتگی قابل ملاحظه ای است چون ممکن است سازمان دیگری هم منافعی را که در اینجا دارم برایم تأمین نکند.	۰/۴۴
۱۷	به نظر من تغییر سازمان محل کارم به هیچ وجه کار غیر اخلاقی نیست.	۰/۴۷
۱۸	در صورتی که از جای دیگری کاری بهتر به من پیشنهاد شود ترک کردن سازمانم را صحیح نمی دانم.	۰/۴۱

با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ در جدول ۲ و مقادیر تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۳، که به ترتیب بیش از ۰/۷ و ۰/۴ هستند، می توان دریافت که گویه های تحقیق از روایی و پایایی مناسب و مطلوبی برخوردار بوده اند.

۳-۴- آزمون فرضیه های تحقیق

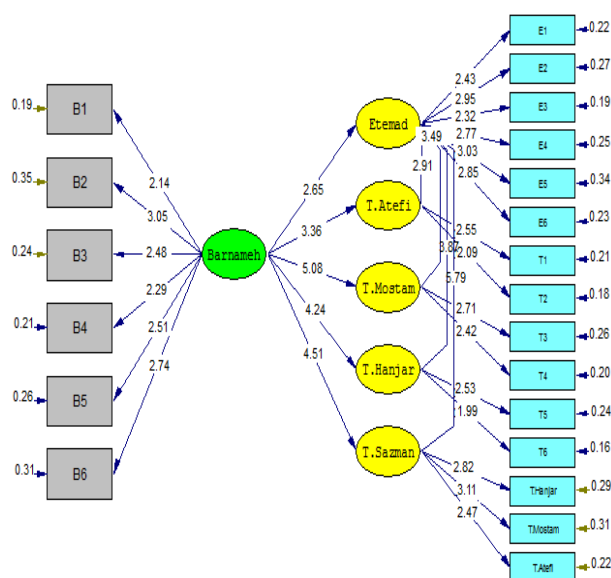
برای آزمون فرضیه های تحقیق، روابط میان متغیرهای مستقل، میانجی و وابسته (متغیرهای مکنون) و نیز روابط میان این متغیرها با مؤلفه هایی که از طریق گویه ها به دست آمده (متغیرهای آشکار) در مدل کلی معادلات ساختاری، در شکل ۲، نشان داده شده است. از سوی دیگر، جدول ۵ ضرایب استاندارد و آماره t میان متغیرهای تحقیق را که بیانگر تغییر در متغیرهای مکنون در مقابل هر واحد تغییر در متغیرهای آشکار است به همراه سطح معناداری آنها نشان می دهد. بر این اساس از آنجا که ضریب استاندارد بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد عاطفی ۰/۵۳ است، فرضیه اول تأیید می شود. همچنین ضریب استاندارد بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد مستمر ۰/۷۱ است، فرضیه دوم تأیید می شود.

ضریب استاندارد بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد هنجاری ۰/۶۲ است، فرضیه سوم تأیید می شود. ضریب استاندارد بین تعهد عاطفی و اعتماد سازمانی ۰/۴۸ است، فرضیه چهارم تأیید می شود. ضریب استاندارد بین تعهد مستمر و اعتماد سازمانی ۰/۵۵ است، فرضیه پنجم تأیید می شود. ضریب استاندارد بین هنجاری و اعتماد سازمانی ۰/۵۷ است، فرضیه ششم تأیید می شود. ضریب استاندارد بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی ۰/۴۶ است، فرضیه هفتم تأیید می شود. ضریب استاندارد بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی ۰/۴۹ است، فرضیه هشتم تأیید می شود.



Chi-Square=102.17, df=43, P-value=0.03529, RMSEA=0.61

شکل ۲- مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



Chi-Square=102.17, df=43, P-value=0.03529, RMSEA=0.61

شکل ۳- مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری

جدول ۴- نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری تحقیق

TLI	CFI	AGFI	GFI	RMSEA	p-value	dfX ² /	شاخص تناسب
> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	< ۰/۸	< ۰/۰۵	< ۳	دامنه مقبول
۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۶۱	۰/۰۳۵۲۹	۲/۳۸	نتیجه

نتایج بررسی شاخص های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول ۴ آمده است، نشان دهنده برازش مدل است، چرا که میزان RMSEA کمتر از ۰/۸ نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر TLI، AGFI، GFI، CFI، همگی بالاتر از ۰/۹ هستند.

جدول ۵- بررسی فرضیه های تحقیق

فرضیه	ضریب استاندارد	آماره t	نتیجه
بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد عاطفی رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۵۳	۳/۳۶	تایید
بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد مستمر رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۷۱	۵/۰۸	تایید
بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد هنجاری رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۶۲	۴/۲۴	تایید
بین تعهد عاطفی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۴۸	۲/۹۱	تایید
بین تعهد مستمر و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۵۵	۳/۴۹	تایید
بین تعهد هنجاری و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۵۷	۳/۸۷	تایید
بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۴۶	۲/۶۵	تایید
بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۰/۴۹	۵/۷۹	تایید

۵- نتیجه گیری

بر اساس نتایج جدول (۵)، بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد عاطفی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات سبزی و مهدیه (۱۳۹۳)، آل آدرسی و دارون (۲۰۱۷)، حسن و محمود (۲۰۱۶) و پاسقلو (۲۰۱۵) همسو می باشد. بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد مستمر رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات سبزی و مهدیه (۱۳۹۳)، آل آدرسی و دارون (۲۰۱۷)، حسن و محمود (۲۰۱۶) و پاسقلو (۲۰۱۵) همسو می باشد. بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و تعهد هنجاری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات سبزی و مهدیه (۱۳۹۳)، آل آدرسی و دارون (۲۰۱۷)، حسن و محمود (۲۰۱۶) و پاسقلو (۲۰۱۵) همسو می باشد. بین تعهد عاطفی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات شعبانزاده و کاملی (۱۳۹۵) و علیجانپور و همکاران (۱۳۹۲) همسو می باشد. بین تعهد مستمر و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات شعبانزاده و کاملی (۱۳۹۵) و علیجانپور و همکاران (۱۳۹۲) همسو می باشد. بین تعهد هنجاری و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات شعبانزاده و کاملی (۱۳۹۵) و علیجانپور و همکاران (۱۳۹۲) همسو می باشد. بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با نتایج تحقیق نیک موتاسیم و همکاران (۲۰۱۳) همسو می باشد. بین برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

۶- پیشنهادهای تحقیق

در ادامه بر اساس نتایج تحقیق، پیشنهادات کاربردی زیر ارائه می گردد:

- مسؤولان می توانند با مشارکت دادن کارکنان در تدوین بیانیه چشم انداز سازمانی و اهداف آن، آنان را در ترسیم چشم انداز سازمانی و نیز ارتقای تعهد به سازمان یاری دهند که در جهت تقویت تعهد عاطفی بسیار موثر می باشد.
- مسؤولان بایستی فرصت های مشارکت کارکنان را در وظایف سازمانی چالش انگیز و دارای ارزش افزوده را فراهم آورند تا از این طریق تعهد مستمر کارکنان را بهبود دهند.
- مسؤولان سیستم روابط با کارکنان را، فعالیت های مدیریت استراتژیک با هدف تدوین و تقویت قراردادهای روانشناختی میان کارکنان و کارفرما تعیین کند، سیستم روابط کارکنان از دامنه ای گسترده در انتخاب های مدیریت برخوردار است. این شیوه ها بر بازده یا محصول سازمان از طریق نحوه کنترل و میزان پیوند کارکنان با سازمان و نیز احساس تسری عدالت و مساوات از سوی کارکنان در داخل سازمان تحقق می یابد که منجر به بهبود تعهد هنجاری کارکنان می شود.
- ارائه بازخورد عملکرد به کارکنان، تصحیح قضاوت های کارکنان از توانمندی های خود، تشویق خلاقیت و بروز استعداد های بالقوه کارکنان می تواند سبب افزایش تعهد عاطفی و به دنبال آن بهبود اعتماد سازمانی کارکنان شود.
- اطمینان از اینکه کارکنان شغل خود را از دست نمی دهد و احساس آرامش محیط کار و احساس امنیت در موقعیت شغلی خود کنند باعث افزایش تعهد مستمر کارکنان و به دنبال آن بهبود اعتماد سازمانی کارکنان تقویت می شود.
- زمانی که کارکنان، در هدف گذاری شغل سهیم باشند و اهداف خود را با اهداف سازمان همسو بدانند و احساس کنند که رسیدن به اهداف سازمان به معنای رسیدن به اهداف فردی است، با تمام وجود در جهت نیل اهداف فوق کوشش خواهند کرد و احساس اطاعت و تبعیت کارکنان در راستای ماندن در سازمان افزایش یافته و تعهد هنجاری کارکنان و اعتماد سازمانی کارکنان تقویت می شود.
- پیشنهاد می گردد مسؤولان به متغیر پرداخت منصفانه و کافی اهمیت زیادی داده و با پرداخت به موقع حقوق و دستمزد با معیار فرد موجب افزایش سطح کیفیت زندگی در نزد کارکنان شوند و با توجه به نظریه برابری حقوق و دستمزد موجبات انگیزش بیشتر کارکنان و تقویت اعتماد سازمانی کارکنان آنها شوند.

منابع

- ۱- احمدی، علی اکبر، فاضلی کبریا، حامد و فقیه، محمد باقر (۱۳۹۲)، «طراحی مدل مفهومی عمومی شاخص ها و مؤلفه های برنامه ریزی نیروی انسانی مبتنی بر شایستگی ها»، فصلنامه راهبرد، سال بیست و دوم، شماره ۶۶، صص ۱۴۷-۱۷۷.
- ۲- جعفری نیا، سعید و راجی، سامان (۱۳۹۶)، «اجرای برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی در سازمان ها: چالش ها و راهکارها»، اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی.
- ۳- خائف الهی، احمدعلی و همکاران (۱۳۸۶)، «ارائه الگوی فرآیندی خلق دانش سازمانی: تبیین نقش اعتماد در خلق دانش سازمانی»، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش.
- ۴- سبزی، مهناز و مهدیه، امید (۱۳۹۳)، «بررسی رابطه بین کارکردهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی و تعهد سازمانی مورد مطالعه: دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه»، اولین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت.
- ۵- شریفی، سمانه، سلیمی، قربانعلی، احمدی، سید احمد (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با تعهد سازمانی در مدیران و معلمان مدارس ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان خوانسار»، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول، شماره ۴، صص ۸۱-۱۰۶.
- ۶- شعبانزاده، راضیه و کاملی، علی (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و اعتماد کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی»، دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی.
- ۷- علیجانپور، مرضیه، دوستی، مرتضی و علیجانپور، محبوبه (۱۳۹۲)، «رابطه میان تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان»، تازه های علوم کاربردی ورزش، دوره اول، شماره چهارم، صص ۴۵-۵۲.
- ۸- عبدالحی، بیژن، کریمیان، حیدر و نامداری پژمان، مهدی (۱۳۹۲)، «ارتباط تعهد سازمانی و معنویت در محیط کار با رفتار اخلاقی»، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال نهم، شماره چهارم، صص ۱-۱۰.
- ۹- قنبری، سیروس و عرفانی زاده، فریبرز (۱۳۹۶)، «نقش اعتماد سازمانی در تعدیل بدبینی سازمانی کارکنان»، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال ششم، شماره دوم، صص ۱۲۵-۱۴۸.
- ۱۰- معین زاده میرحسینی، شمیم السادات و همکاران (۱۳۹۱)، «بررسی تجربی ارتباط انتشار نوآوری با اعتماد سازمانی و تأثیر آن ها بر پذیرش بانکداری سیار»، پژوهش های مدیریت عمومی، سال پنجم، شماره شانزدهم، صص ۶۵-۹۸.
- ۱۱- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۶)، «مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرشی به روند جهانی سازی»، انتشارات کتابسرا.
- 12- Al Adresi, A & Darun, M. (2017), Determining relationship between strategic human resource management practices and organizational commitment, International Journal of Engineering Business Management, Vol. 9, No.1, pp. 1-9.
- 13- Aldehayyat, J. S (2011). Organisational characteristics and the practice of strategic planning in Jordanian hotels. International Journal of Hospitality Management. Vol. 30, No.1, pp. 192-199.
- 14- Hassan, S & Mahmood, B. (2016), Relationship between HRM Practices and Organizational Commitment of Employees: An Empirical Study of Textile Sector in Pakistan, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 6, No.1, pp. 23-28.
- 15- Jiang, Z., Gollan, P. J., & Brooks, G. (2017). Relationships between organizational justice, organizational trust and organizational commitment: a cross-cultural study of China, South Korea and Australia. The International Journal of Human Resource Management, Vol.28, No.7, pp. 973-1004.
- 16- Nik Mutasim Nik Ab. Rahman et al. (2013). Relationship between Islamic Human Resource Management (IHRM) practices and trust: An empirical study, Journal of Industrial Engineering and Management, vol.6, No.4, pp. 235-245.
- 17- Pasaoglu, D. (2015), Analysis of the Relationship Between Human Resources Management Practices and Organizational Commitment from a Strategic Perspective: Findings from the Banking Industry, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 207, pp. 315 - 324.
- 18- Yilmaz, C. (2008). Organizational Culture and Firm Effectiveness: An Examination of Relative Effects of Culture Traits and the Balanced Culture Hypothesis in an Emerging Economy. Journal of World Business, Vol. 43.

Investigating the Relationship between Strategic Human Resource Planning and Organizational Trust with Considering the Mediating Role of Organizational Commitment in Golestan Power Distribution Company

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between strategic human resource planning and organizational trust with respect to the mediating role of organizational commitment. This research is applied in terms of purpose and in terms of method, descriptive-survey and correlational. The statistical population of the study was 1180 employees of Golestan Electricity Distribution Company. The sample size was 291 according to Krejcie and Morgan table and simple random sampling method was used for sampling. Data analysis was performed by structural equation method with LISREL software. The results showed that there is a significant relationship between strategic human resource planning and emotional commitment. There is a significant relationship between strategic human resource planning and ongoing commitment. There is a significant relationship between strategic human resource planning and normative commitment. There is a significant relationship between emotional commitment and organizational trust. There is a significant relationship between ongoing commitment and organizational trust. There is a significant relationship between normative commitment and organizational trust. There is a significant relationship between strategic human resource planning and organizational trust. There is a significant relationship between strategic human resource planning and organizational trust due to the mediating role of organizational commitment.

Keywords: Strategic human resource planning, organizational trust, organizational

پیامدها و ریسک واکنش مالی جهانی به کووید ۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۴

کد مقاله: ۶۶۰۹۹

موسی بحریه^{۱*}، حمیدرضا قاسمی^۲

چکیده

دولت‌های مختلف در اقصی نقاط جهان، با اتخاذ سیاست‌های مالی تهاجمی، به دنبال واکنش دهی مناسب به بحران کرونا (کووید ۱۹) هستند. آن‌ها اهدافی همچون افزایش هزینه‌های جاری خدمات درمانی، انتقال درآمد، پرداخت‌های کمکی با هدف افزایش سطح رفاه، پرداخت یارانه‌های دستمزدی به شرکت‌ها با هدف حفظ کارکنان و به حداقل رساندن بیکاری کوتاه‌مدت را دنبال می‌کنند. اصولاً ایجاد یک واکنش مالی مناسب، امری ضروری و به‌موقع است. البته ماهیت واکنش‌های اتخاذی توسط دولت‌ها، در اقصی نقاط جهان، کاملاً متفاوت است. مقاله حاضر پس از توصیف آثار بحران کرونا بر اقتصاد کلان جهان، کسری‌های بودجه و سطوح بدهی دولتی، با مراجعه به دوره‌های تاریخی قابل‌مقایسه قبلی و اتخاذ نگاه انتقادی، واکنش‌های مالی ایجاد شده در سطح جهانی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. با توجه به تحلیل‌های صورت گرفته، این نتیجه‌گیری حاصل می‌شود که برخی واکنش‌های مالی، بیش‌ازحد مطلوب انبساطی بوده‌اند و در ساختارها و شکل‌های نامناسبی متجلی شده‌اند. در ادامه کار، به مخاطرات آتی بالا رفتن سطوح بدهی‌های دولتی، ناشی از کرونا، در سطح اقتصاد کلان تأکید می‌شود. مؤلفان به‌عنوان نتیجه‌گیری بر این باور هستند که "تحریک مالی"، به‌جای "محرک مالی"، راهکار صحیح و مناسب برای رسیدگی به آثار مالی بشدت خطرناک بحران کرونا محسوب می‌شود.

واژگان کلیدی: بحران COVID19، پاسخ سیاست‌های مالی، بدهی عمومی

۱- دانشجوی دکتری مالی (نویسنده مسئول) mossabahrigh@hotmail.com

۲- استادیار

۱- مقدمه

یک قرن پس از اتمام آنفولانزای اسپانیایی، بیماری کرونا با همه‌گیری جهانی (پاندمی)، نابسامانی اقتصادی را بر اقتصاد جهان حاکم نموده است. هیچ اثر دانشگاهی، اثر یک شوک اقتصادی ناشی از مسائل سلامت، در این حد و از این نوع را مورد تحلیل قرار نداده است. این شوک بدلیل دستور اجباری دولت‌ها، برای بستن مرزها و تعطیلی بنگاه‌های تجاری پدید آمده است. شبیه‌ترین حالت، نظارت و کنترل دولت بر اقتصاد، در دوران جنگ است. در بحران کرونا، ویروس در جایگاه یک عامل تهاجمی غیرخودی عمل نموده است.

بحران اقتصادی نشأت گرفته از بحران کرونا (مخفف CVC)، در گام نخست منجر به قطع زنجیره‌های تامین چین شده است. در ادامه، ممنوعیت‌های اعمالی نسبت به مسافرت بین‌المللی منجر به آسیب دیدن خطوط هوایی، کشتی‌های تفریحی و صنعت گردشگری شدند. در موج بعدی از ممنوعیت‌ها، دولت‌ها دستور تعطیلی مراکز شهری و اجرای محدودیت‌های فاصله اجتماعی را صادر کردند. بدین ترتیب مراکز سرگرمی، رستوران‌ها و واحدهای تفریحی، مشاغل اداری و طیف گسترده‌ای از صنایع خدماتی به تعطیلی کشیده شدند. آثار منفی این تعطیلی‌ها، به سایر صنایع نیز گسترش یافتند. در متون علمی و دانشگاهی، معمولاً شوک‌های اقتصادی به عنوان شوک کُلی تقاضا (بحران‌های مالی، افت سرمایه‌گذاری‌ها، افزایش چشمگیر صادرات)، یا شوک کُلی عرضه (نوسانات قیمت نفت، تغییر در میزان بهره‌وری، افزایش ناگهانی دستمزدها)، مدلسازی و تجزیه و تحلیل می‌شوند. این شوک‌ها اکثراً تحت تاثیر رفتارهای ناخوشایند و نامطلوب بخش خصوصی، یا فجایع طبیعی پدید می‌آیند.

علیرغم تمامی این اوصاف، بحران کرونا، به صورت همزمان در نقش شوک عرضه و شوک تقاضا در مقیاس وسیع قرار داشت. اقدامات عمدی دولت‌ها، وقفه در زنجیره‌های تامین و تغییر رفتارهای خانوارها و کسب و کارها که حتی بدون تعطیلی‌ها نیز علنی می‌شدند در شکل‌گیری این شرایط نقش داشته‌اند. عرضه کُلی به شدت کاهش یافته است (منقبض شده است)، نخست بدلیل اختلال در زنجیره تامین و ثانیاً بدلیل تعطیلی اجباری کسب و کارها. از سوی دیگر، تقاضای کُل دچار افت شدید شده است. افت درآمد ناشی از عدم اشتغال، محدودیت‌های اعمالی بر میزان مصرف خانوار و افزایش عدم اطمینان نسبت به آینده، در شکل‌گیری چنین اوضاعی نقش داشته‌اند.

حتی در صورتی که تعطیلی‌های اجباری از سوی دولت به وقوع نمی‌پیوستند، اقتصادهای بحران زده از همه‌گیری بیماری کرونا، در نهایت با رکود روبرو می‌شدند. برای مثال، کشورهای ژاپن و سوئد، از تعطیلی‌های گسترده مشابه سایر اقتصادهای پیشرفته‌مانعت به عمل آوردند، اما اقتصادهایشان در سه ماهه منتهی به ژوئن ۲۰۲۰، به ترتیب ۸ و ۹٪ کوچک شدند. یک واقعیت اقتصادی تاریخی جالب و اکثراً انکارشده این است که پس از پاندمی آنفولانزای اسپانیایی در آمریکا، در سال‌های ۱۹۲۰-۱۹۲۱ و رکود کوتاه و فراموش شده آن دوره، از هیچ‌گونه محرک مالی استفاده نشده است. این دوران تقریباً یک دهه قبل از رکود عظیم بوقوع پیوسته بودند. افت تقریباً ۳۳٪ تولید صنعتی آمریکا، کاهش شاخص صنعتی داو جونز به نصف، از دست رفتن سودهای شرکت‌ها و افزایش ناگهانی عدم اشتغال، از مشخصه‌های این دوران محسوب می‌شوند. دولت‌های دو رئیس‌جمهور آمریکا یعنی وودرو ویلسون و وارن هاردینگ، بجای استفاده از محرک مالی، با ایجاد تعادل در بودجه فدرال به شرایط ناگوار واکنش نشان دادند. بانک ذخیره فدرال نیز به جای کاهش بهره‌ها، تصمیم گرفت تا نرخ‌های بهره را افزایش بدهد. تنها با سپری شدن ۱۸ ماه، بحران و رکود اقتصادی به پایان رسید [۱]. در عصر فعلی، شرایط زمانی و ساختار اقتصادها نسبت به آن دوران بشدت دستخوش تغییر شده‌اند. یک تفاوت کلیدی این است که در حال حاضر، ادغام‌پذیری بین‌المللی اقتصادها افزایش یافته است.

بحران کرونا، منجر به این شد که پاسخ‌های سریع و گسترده‌ای توسط دولت‌های اقصی نقاط جهان در دستور کار قرار بگیرند. آن‌ها سیاست‌های خاصی را برای روبرو شدن با این بحران وضع کردند. دولت‌ها روی اقدامات پیشگیرانه و درمان‌های موقت تمرکز کردند. علاوه بر این واکنش‌های چشمگیری در قلمروی اقتصاد کلان به اجرا گذاشته شدند. دولت‌ها سعی کردند از کسب و کارهای آسیب دیده، حمایت مالی و پولی بکنند. تمرکز اصلی این مقاله، روی واکنش‌های مالی اتخاذ شده نسبت به بحران کرونا است.

در اقتصادهای پیشرفته، در حال توسعه و نوظهور، ویروس بیشترین تاثیر را روی فعالیت‌های شرکت‌های خصوصی و کارکنان آن‌ها بجا گذاشته است. این در حالیست که بخش دولتی کمتر دچار آسیب شده است. در حقیقت واکنش‌های اتخاذی نسبت به کرونا در چهارچوب سیاست مالی، بدنبال تثبیت موقعیت تجاری شرکت‌ها هستند تا بیکاری‌های کوتاه‌مدت به حداقل برسند. بدون تردید، واکنش مالی، هم از نظر کاربردی و هم با توجه به اقتضای زمانی ضروری تلقی می‌شود. با این وجود، تردیدها و سؤالاتی راجع به میزان انبساطی بودن واکنش‌های مالی در برخی کشورها، قرار گرفتن آن‌ها در شکل و ساختار صحیح و منطقی بودن پرداخت کمک‌های نقدی سخاوتمندانه برای ترغیب به مصرف بیشتر، مطرح گردیده‌اند.

ادامه این مقاله از چنین ساختاری تبعیت می‌کند. بخش ۲، به بررسی اثر بحران کرونا، در سطح اقتصاد کلان، بر اقتصادهای جهانی می‌نگرد. اثر ایجاد شده با بحران‌های قبلی مقایسه می‌شوند. سپس ملزومات و آثار ایجاد شده نسبت به کسری‌های بودجه

و بدهی های دولتی به بحث گذاشته می شوند. ضمناً از انواع واکنش های مالی اتخاذ شده انتقاد می شود. سپس پیوندهای نظری بین بدهی دولتی و رشد اقتصادی تشریح می شوند. محققان راجع به مخاطرات افزایش بدهی دولتی، برای کل اقتصاد یک کشور بحث می کنند. این مقاله با ارائه توصیه هایی راجع به نحوه تدوین سیاست های مالی آتی، بحث را به سرانجام می رسد. ضمناً از دست اندرکاران خواسته می شود که در استفاده از محرک های مالی، جنبه احتیاط را رعایت بکنند.

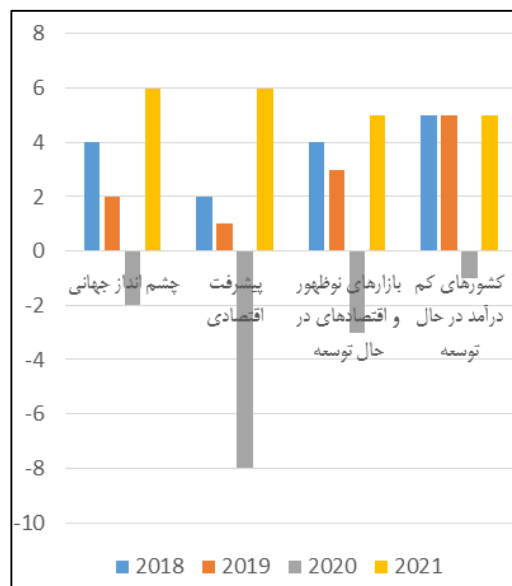
۲- تاثیر بحران کرونا بر اقتصاد کلان

آخرین تلاش قابل ملاحظه مداخله مالی، چیزی نیست جز واکنش دولت ها به بحران مالی جهانی در حد فاصل سال های ۲۰۰۸-۲۰۱۰ (GFC). طبیعی است که واکنش به پاندمی، با رکودهای تاریخی و دوران مشقت بار قبلی مقایسه می شود. با وجود اینکه می توان بحران کرونا و بحران مالی جهانی را به منزله شوک های خارجی (ناشی از محیط بیرونی اقتصاد) تلقی نمود، اما نحوه ایجاد و انتقال آن ها کاملاً متفاوت بوده است. بحران مالی جهانی، یک شوک خارجی مشابه بحران مالی آسیایی در دهه ۱۹۹۰ بود. این بحران از طریق ارتباطات برقرار شده بین بخش های مالی و تجارت فرامرزی، روی بخش های واقعی و مالی اقتصاد کشورهای مختلف تاثیرگذار بود [۲]. در طول بحران مالی جهانی، بانک های ناحیه آتلانتیک شمالی، بازارهای بورس جهانی، قیمت کالاها و نیز ارزش ارزهای غیرامن دچار کاهش و فروپاشی شدند؛ اما بحران کرونا شرایط کاملاً متفاوتی دارد. این بحران یک فاجعه بهداشتی با منشا خارجی است که ضرورت اتخاذ اقدامات پیشگیرانه توسط دولت ها را به همراه داشته است. نتیجه کار، افت چشمگیر فعالیت های اقتصادی و افزایش بیکاری است. واکنش اولیه بازارهای سهام، افت ارزش بود، اما این بازارها به تدریج به ارزش سابق خود برگشت نمودند. این بازارها با توجه به تصورات سرمایه گذاران از مدت زمان ادامه دار بودن بحران های بهداشتی و محدودیت های دولت بر فعالیت های اقتصادی، دستخوش فراز و نشیب ها و نوسانات قیمت می شوند.

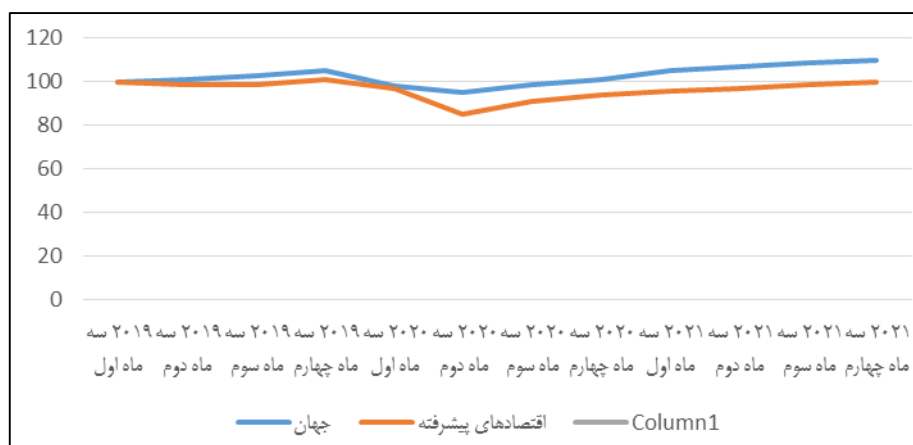
۲-۱- عملکرد اقتصادی قبل از کرونا

قبل از شروع پاندمی کرونا، اقتصادهای پیشرفته رشد اقتصادی به مراتب کمتری را در مقایسه با قبل از بحران مالی جهانی (GFC) تجربه می کردند. رشد دستمزدهای واقعی نیز در حد بسیار ضعیفی قرار داشت. یک دلیل اصلی این است که سرمایه گذاری خصوصی در اقتصادهای پیشرفته در حد پایین و ناکافی قرار داشت. این سرمایه گذاری ها منجر به بهره برداری از آخرین فناوری ها می شوند و بستری برای رشد بهره وری فراهم می کنند. سرمایه گذاری خصوصی پس از GFC، در مقیاس جهانی در حد ضعیفی قرار داشته است. چندین دلیل برای شکل گیری این وضعیت وجود دارند:

۱- سخت گیری بیشتر بانک ها در روند تامین مالی / اعتباردهی به شرکت ها، ۲- افزایش عدم اطمینان ناشی از بدهی های دولتی سنگین در سطح جهانی که خود به دلیل استفاده گسترده از محرک های مالی پس از بحران جهانی ایجاد شده اند. بدهی های دولتی در دوران آرامش مالی و قبل از بحران کرونا در بالاترین حد ممکن قرار داشتند. پاندمی کرونا و پاسخ مالی CVC در سطح جهانی، منجر به رشد افسارگسیخته و هر چه بیشتر این بدهی ها شده است. از سوی دیگر، اقتصادهای نوظهور، علی الخصوص کشورهای آسیایی، نقش پُررنگی در رشد اقتصاد جهانی پس از بحران مالی جهانی ایفا نموده اند. کشورهای چین، هند و اندونزی، منشا دو سوم رشد اقتصادی جهانی محسوب می شوند [۳]. بر خلاف اقتصادهای توسعه یافته، اقتصادهای نوظهور آسیایی از رکود ناشی از GFC اجتناب ورزیده اند. آن ها سازگاری بهتری با عواقب نامطلوب ناشی از گسترش بحران جهانی نشان داده اند. در قلمروی اقتصادهای پیشرفته، کشورهای اروپای غربی و ژاپن، به صورت دائمی رشد اقتصادی کمتر از نرخ های رشد اقتصادی قبل از بحران را تجربه نموده اند. رکود ناشی از بحران کرونا اجتناب ناپذیر است، هرچند ایجاد یک رکود بزرگ در سطح جهانی، بشدت غیرمتمثل است.



شکل ۱- رشد اقتصادی جهان، درصد تغییرات سالیانه (ماخذ: صندوق بین المللی پول (IMF)، ۲۰۲۰)



شکل ۲- رشد اقتصادی جهانی پیش بینی شده، در سه ماهه اول ۲۰۱۹ برابر با ۱۰۰ (ماخذ: صندوق بین المللی پول (IMF, ۲۰۲۰))

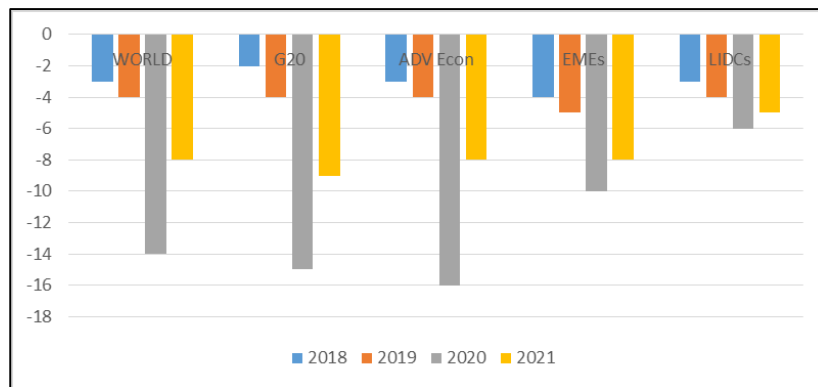
۲-۲- رکود ناشی از تعطیلی گسترده

صندوق بین‌المللی پول (IMF, ۲۰۲۰)، تخمین زده است که تعطیلی گسترده در واکنش به کرونا، منجر به افت ۵٪ رشد اقتصادی جهان می‌شود. ضمناً انتظار می‌رود در سال آینده، شرایط مجدداً به حالت مطلوب (رشد صعودی) تبدیل بشود (شکل ۱ را ببینید). پیش‌بینی IMF این است که شرایط مالی شبیه دوران قبل از کرونا، همچنان ادامه دار خواهد بود. پیش‌بینی‌های به عمل آمده از ارزش بازارهای مالی نیز در همین راستا قرار می‌گیرند. آن دسته از پیش‌بینی‌هایی که در تضاد با اصول بنیادی علم اقتصاد قرار می‌گیرند، به هیچ عنوان مورد تایید قرار نمی‌گیرند. لذا پیش‌بینی‌های IMF، با خطر بالقوه اندازه‌گیری غلط روبرو می‌شوند. همانطوری که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، IMF فرض را بر این گذاشته است که بازگشت اقتصاد جهانی به شرایط عادی، پس از دو دوره انقباض بوقوع بپیوندد. بدین ترتیب با نمودار شبیه V، نشان داده شده در شکل ۲ روبرو هستیم. بر همین اساس، فرض بعدی این است که رکود تعطیلی‌های گسترده (GLR)، دوره زمانی نسبتاً کوتاهی را پشت سرگذارد. در واقع حداقل زمان مورد نیاز، برای نامگذاری افت اقتصادی به عنوان رکود پشت سرگذاشته می‌شود. رکود عظیم پس از بحران مالی جهانی، به مراتب طولانی‌تر بوده است. این دوره به طور خاص برای کشور آمریکا، در حد ۱۸ ماه قرار داشته است.

علاوه بر این در شکل ۱، پیش‌بینی رشد IMF، برای گروه‌های مختلف از کشورها به نمایش درآمده است. اقتصادهای پیشرفته جهان، قطعاً انقباض/کاهش رشد بیشتری را نسبت به سایر نقاط جهان تجربه خواهند کرد (به طور میانگین ۸٪). در واقع IMF بر این باور است که برای اقتصادهای پیشرفته، تولید اقتصادی (خروجی اقتصادی) و درآمد، برای چند سال آینده در حد پایین تری از یک سال قبل از کرونا قرار بگیرند. از سوی دیگر، ماهیت رکود و احیای اقتصادی در اقتصادهای توسعه یافته، با سایر نقاط جهان فرق دارد. رکود ایجاد شده به مراتب ضعیف‌تر و بهبود شرایط اقتصادی به مراتب قوی‌تر و موثرتر خواهد بود.

چنین تصویری از رشد اقتصادی جهانی، بر اساس سیاست‌های پشتیبانی‌کننده اقتصاد کلان، پولی و مالی، به واقعیت تبدیل می‌شود. این سیاست‌ها توسط سیاست‌گذارانی در اقصی نقاط جهان به اجرا گذاشته می‌شوند. علیرغم اینکه تمرکز مقاله حاضر روی واکنش مالی جهانی قرار دارد، اما باید به این نکته مهم اشاره کرد که بانک‌های مرکزی کشورهای مختلف، سیاست‌های حمایتی مالی گسترده‌ای را نیز به اجرا گذاشته‌اند. بانک‌های مرکزی عضو UNISON، نرخ‌های بهره رسمی خود را، به پایین‌ترین رقم در کل تاریخ فعالیت‌شان کاهش دادند. حتی در مقایسه با بحران مالی جهانی، نرخ‌ها به نزدیک صفر کاهش یافتند. برخی نرخ‌های رسمی نیز منفی شدند.

علاوه بر موارد فوق، برخی بانک‌ها سیاست تسهیل کمی - QE را در پیش گرفتند (افزایش نقدشوندگی سیستم مالی از طریق خرید اوراق قرضه دولت توسط بانک مرکزی، یا به صورت غیررسمی معادل با چاپ پول). حتی برخی از آن‌ها فعالیت‌های خود را گسترش دادند و اوراق قرضه شرکت‌های خصوصی را علاوه بر قرضه‌های دولتی خریداری نمودند. بانک ذخیره فدرال آمریکا، بانک مرکزی انگلیس و بانک مرکزی اروپایی چنین اقدامی را انجام دادند. تحلیل دقیق و موشکافانه از واکنش کلی ناشی از سیاست پولی، فرای بحث‌های این مقاله است. با این وجود، معتقد هستیم که انبساط پولی چشمگیر به وقوع پیوسته، آثار منفی بلندمدتی را بدنبال خواهد داشت. به طور خاص، مخاطرات آتی در قلمروی اقتصاد کلان افزایش می‌یابند.



شکل ۳- تراز مالی کل، درصد GDP (ماخذ: صندوق بین المللی پول (IMF، ۲۰۲۰))

اصلاح ناگهانی قیمت دارایی‌ها، بدلیل تورم ناشی از پول بی ارزش و تورم بیشتر در کالاها و خدمات جدید، پس از افزایش فعالیت‌های اقتصادی از جمله این عوارض منفی تلقی می‌شوند. در برخی کشورها از جمله آمریکا و استرالیا، واکنش ناشی از سیاست پولی، تفاوت زیادی با حالت بهینه داشت. بانک ذخیره استرالیا و بانک ذخیره فدرال آمریکا، برای سالیان سال نرخ تورم پایینی را پیش‌بینی کرده بودند. لذا پیش‌بینی شرطی آن‌ها از تورم سال‌های آتی، به شکل غیرواقع‌بینانه‌ای پای‌پای بوده است. با مبنای قرار دادن این تخمین‌ها، فرض آن‌ها این است که تورم‌های بلندمدت، بر اساس داده‌های بدست آمده از بازار اوراق قرضه و نظرسنجی‌ها، برای مدت نامحدود و خیلی طولانی پایین باقی می‌مانند.

۳- واکنش جهانی ناشی از سیاست مالی

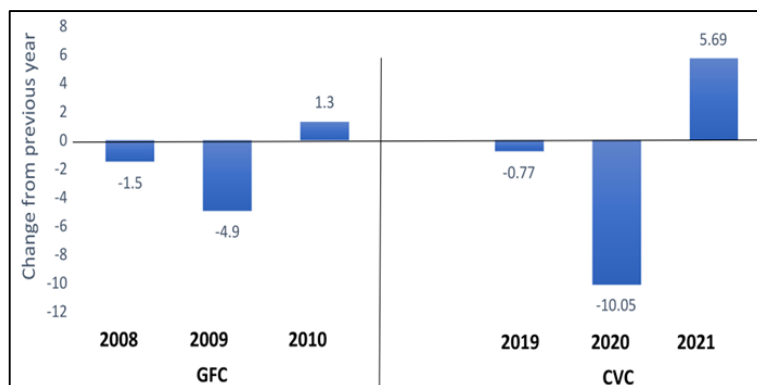
دولت‌ها با اتخاذ سیاست‌های مالی حاوی مبالغ مصرفی اضافه و معافیت‌های مالیاتی، واکنش تهاجمی نسبت به پاندمی اتخاذ نمودند. کسری‌های تراز مالی متعاقب، نشان می‌دهند که دولت‌های مختلف در اقصی نقاط جهان تا چه اندازه بیشتر از درآمدهای خود خرج نموده‌اند. اصلی‌ترین منبع درآمدزایی آنان از طریق مالیات‌های مختلف می‌باشد. افزایش چشمگیر کسری بودجه در سال ۲۰۲۰، بدلیل افت دائمی درآمدهای مالیاتی ناشی از فعالیت‌های شرکتی، مالیات بر درآمد و مالیات بر ارزش افزوده در دوران رکود، افزایش پرداخت‌های جبرانی/رفاهی ناشی از بیکاری بیشتر و تدابیر حمایتی آشکار دولت‌ها از افراد و کسب و کار در مواجهه با کرونا، به وقوع پیوسته است.

۳-۱- کسری بودجه به حد انفجار می‌رسد

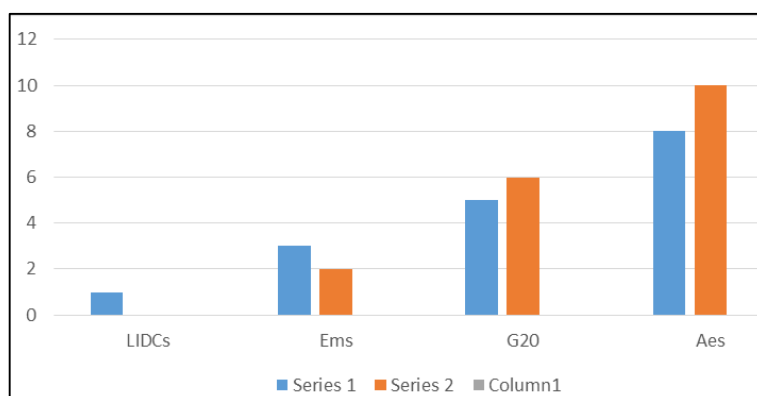
تدابیر اتخاذی در سرتاسر جهان برای حمایت مالی از جمله پرداخت‌های کمکی اضافی به افراد، تامین منابع لازم برای پرداخت وام به کسب و کارهای خارجی یا کسب و کارهای فعال در صنایع/بخش‌های هدف گذاری شده، کمک مالی به شرکت‌ها برای حفظ کارکنان علیرغم کاهش چشمگیر یا به صفر رسیدن تقاضا برای محصولات و خدمات و سایر اقدامات حمایتی از جمله کمک هزینه مراقبت از کودکان، در دستور کار قرار گرفته‌اند.

شکل ۳ نشان‌دهنده مقیاس انفجار در کسری بودجه جهانی، پس از وقوع بحران کرونا است. پیش‌بینی IMF این است که کسری مالی جهانی حداکثری نزدیک به ۱۴٪ GDP جهان در سال ۲۰۲۰ به وقوع خواهد پیوست. این کسری بودجه به اندازه ۱۰٪ نسبت به سال قبل افزایش یافته است. این رقم، تقریباً سه برابر کسری بودجه پس از بحران مالی جهانی است. کسری بودجه در سال ۲۰۲۰ افت قابل ملاحظه‌ای را طی می‌کند. این یعنی یک رکود عمیق کوتاه‌مدت و سپس بازبایی تدریجی اقتصاد را تجربه خواهیم کرد. بخش قابل ملاحظه‌ای از پشتیبانی مالی جهانی، توسط اقتصادهای پیشرفته تامین می‌شود. کسری مالی آن‌ها به تقریباً ۱۷٪ GDP مجموعه کشورها می‌رسد. این مقدار نسبت به سال قبل، افزایش ۵ برابری را تجربه نموده است. از سوی دیگر، اقتصادهای نوظهور و کم درآمد، فشار مالی نسبتاً کمتری را تجربه نموده‌اند. البته برای هر دو گروه، میزان کسری بودجه‌های ثبت شده، به مراتب بیشتر از مقادیر متداول و تاریخی هستند.

شکل ۴ نشان می‌دهد که کاهش واقعی در کسر مالی جهانی، پس از عبور از بدترین دوران بحران جهانی، به مراتب کمتر از پیش‌بینی‌های IMF برای کسری مالی پس از بحران کرونا است. لذا با خطر جدی عدم تحقق بخشی به چشم‌انداز پیش‌بینی شده IMF برای دوران پس از کرونا روبرو هستیم. در داده‌های شکل‌های ۳ و ۴، یک سری اقدامات حمایتی خارج از ترازنامه لحاظ نشده‌اند. از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به وام‌های رسمی و تضمین‌های دولتی نسبت به وام‌های بانکی اشاره نمود (شکل ۵ را ببینید).



شکل ۴- تغییر در تراز مالی کل - درصدی از GDP (بحران مالی جهانی در برابر بحران کرونا) (ماخذ: صندوق بین المللی پول (IMF، ۲۰۲۰))



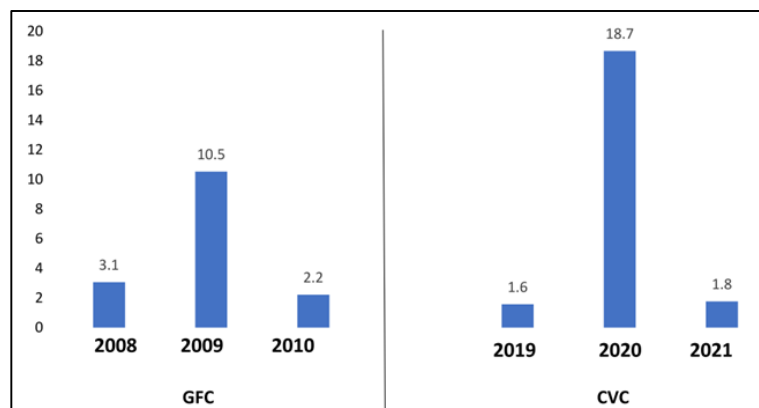
شکل ۵- تدابیر مالی اتخاذ شده در واکنش به بحران کرونا- بر حسب درصدی از GDP - گروه هایی از کشورها (ماخذ: صندوق بین المللی پول (IMF، ۲۰۲۰))

حمایت دولتی کلی پیش بینی شده توسط IMF در سطح جهانی، چیزی در حدود ۱۱ تریلیون دلار آمریکا برآورد شده است. تقریباً نصف این مبلغ به صورت کمک های غیرتوازنانه ای اعطا شده است. با توجه به اینکه این وام های خارج از ترازنامه (بدهی های شرطی دولت ها)، تحت بازپرداخت قرار نمی گیرند، لذا عدم تعادل مالی شرکت ها را وخیم تر می کنند. اقتصادهای پیشرفته (AE)، بخش عمده ای از وام های حمایتی را پرداخت می کنند. بیشتر از نصف حمایت کلی دولت، اینگونه فراهم می شود. از سوی دیگر، حمایت های دولتی در قدرت های اقتصادی نوظهور (EM) و کشورهای در حال توسعه با درآمد کم (LIDC)، اکثراً در چهارچوب ارقام ترازنامه ای قرار می گیرند.

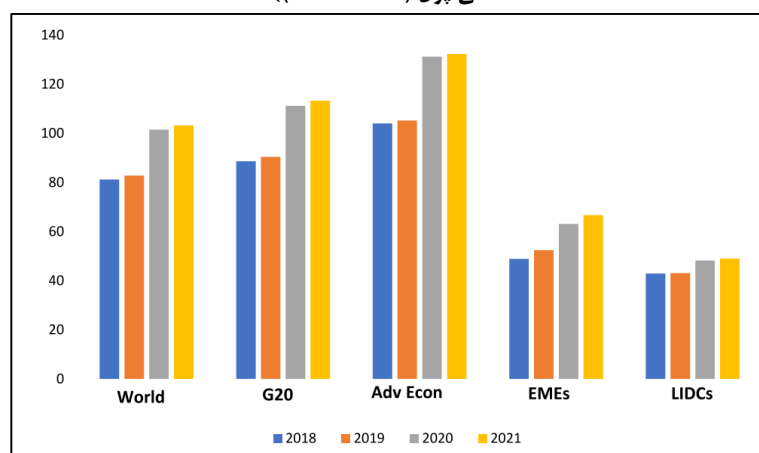
۳-۲- افزایش بدهی های دولتی

کسری های بودجه شامل جریان های پولی سالیانه ای هستند که بر حجم بدهی های دولتی می افزایند. در دوران بحران مالی جهانی، بدهی دولتی افزایش یافت. علت این امر به افزایش کسری بودجه مربوط می شود. کاهش درآمدها و افزایش هزینه های دولت برای مقابله با رکود دست در دست هم می دهند و کسری بودجه را افزایش می دهند [۴]. بدهی های دولتی چشمگیر در بسیاری از کشورها، از جمله جنوب اروپا و ژاپن، از حدود فعلی نیز بالاتر می روند. لذا قبل از ایجاد پاندمی کرونا، بدهی های دولتی در اقصی نقاط جهان در سطوح بالایی قرار داشتند. بدهی جهانی که به عنوان مجموع بدهی دولتی و خصوصی تعریف می شود، قبل از بحران کرونا در بالاترین رقم خود قرار داشته است. میزان بدهی های جهانی به ۲۲۵٪ GDP رسیده بودند. این رقم ۱۲٪ بیشتر از میزان بدهی های کلی جهانی، قبل از بحران مالی جهانی (۲۰۰۸) می باشد. کشورهای پیشرفته بخش عمده ای از بدهی جهانی را به خود اختصاص می دهند. میزان بدهی های دولتی آن ها قبل از ورود به دوران بحران مالی ۲۰۰۸، در سطح بالایی قرار داشته است. کشورهای در حال توسعه در قاره آسیا، نقش پُررنگی در بهبود شرایط اقتصادی جهان پس از بحران مالی ۲۰۰۸ داشته اند. کشور چین به تنهایی مسئول تقریباً نیمی از این رشد اقتصادی بوده است (IMF، ۲۰۱۸).

شکل ۶ نشان دهنده اثر اقدامات حمایتی ناشی از سیاست های مالی غیرمنتظره، بر سطح بدهی دولتی جهانی است. از روی این شکل می توان به وضوح مشاهده کرد که افزایش بدهی های دولتی در دوران پس از کرونا، به مراتب بیشتر از دوران پس از بحران مالی سال ۲۰۰۸ است.



شکل ۶- تغییر بدهی ناخالص دولت، درصدی از GDP، بحران مالی جهانی در برابر بحران کرونا (ماخذ: صندوق بین المللی پول (IMF، ۲۰۲۰))



شکل ۷- بدهی ناخالص دولتی، درصدی از GDP (ماخذ: صندوق بین المللی پول (IMF، ۲۰۲۰))

بدهی های دولتی در اقتصادهای پیشرفته، منعکس کننده کسری های مالی بزرگتر هستند، لذا به شکل چشمگیری حجم این بدهی ها افزایش یافتند. بدهی های دولت پس از بحران کرونا، سه برابر از بدهی های دولتی فقیرترین کشورها بیشتر هستند (به شکل ۷ مراجعه کنید).

۴- واکنش های سیاست های مالی تا چه اندازه ای موثر بودند؟

کینز (۱۹۶۳)، در توصیه مشهور خود، استفاده از محرک های مالی به شکل افزایش هزینه های زیرساختی (بعدها با اسم پروژه های عمومی مطرح شده) را، در دوران رکود بزرگ دهه ۱۹۳۰ توصیه نموده است. این شرایط بدلیل فروپاشی شدید بازار سهام و سیستم بانکی پدید آمده بودند و عرضه پول در اقتصادهای صنعتی مهم، بشدت کاهش یافته بود. این در حالیکه فعالان دانشگاهی، هنوز بحث راجع به این محرک مالی را به پایان نرسانده اند. برخی بر این عقیده اند که عدم اطمینان ناشی از این طرح برای کسب و کارها، عملاً به طولانی تر شدن رکود انجامیده است. به موازات این شرایط، اقتصادها توجه امور را معطوف به خودشان نمودند و بشدت از ساختارهای مالی حفاظت کردند [۵]. از آن زمان به بعد، طرح های مالی کینزی بکار گرفته شده برای پایداری درآمد مالی و اشتغال، به صورت تاریخی هزینه های مصرفی دولتی را افزایش داده اند. علت این است که هزینه های دولتی بالاتر در دوران رکود، به ندرت پس از بهبود شرایط اقتصادی، با کاهش هزینه ها و معکوس سازی شرایط همراه می شود (برای بحث های دیگر به بیکر و همکاران (۲۰۱۶)، هیگز (۱۹۹۷)، تمین (۱۹۹۱)، ماکین (۲۰۱۵) مراجعه نمایید).

۴-۱- محرک های مالی در برابر تسهیلات / معافیت های مالی

در حین قضاوت راجع به واکنش های مالی، مهم است بین ارکان محرک های مالی و تسهیلات مالی تمایز قائل بشویم. در واژه نامه، محرک به عنوان چیزی که سطح فعالیت را افزایش می دهد تعریف شده است. در بحث مالی، یک اقدام بودجه ای اختیاری قلمداد می شود که از طریق افزایش هزینه های مصرفی دولت، کاهش مالیات، تحویل وجوه نقد و پرداخت های بهتر در پوشش رفاه اجتماعی، بدنبال افزایش سطح فعالیت های اقتصادی است. محرک های مالی، سمت تقاضای اقتصاد را هدف فعال سازی و تحریک قرار می دهند. انتظار این است که با بالا رفتن هزینه های کل، هرگونه رکود اقتصادی غیرمنتظره در مقیاس کلی را خنثی بکند. برعکس، تسهیلات مالی عمدتاً در سمت عرضه فعال می شوند و تولید را از طریق کاهش مالیات ها پایدار می کنند. البته کاهش مالیات ها، اثرات ثانویه را روی تقاضا در پی دارند و وضعیت خروجی های آتی را بهبود می بخشند. برای مثال، کاهش مالیات های شرکتی یا صدور مجوزهای سرمایه گذاری، منجر به افزایش سرمایه گذاری می شوند.

اینکه تمامی واکنش های مالی تجاری نسبت به بحران کرونا را بر اساس ماهیت کینزی و حالت های مشابه روی بحران مالی جهانی تجزیه و تحلیل بکنیم، کاملاً گمراه کننده است. تفاوت آشکاری بین توصیه کینزی برای هزینه کردن های مستقیم دولت و تزریق وجوه نقد برای افزایش تقاضای کل اقتصاد و تدابیر تسهیل مالیاتی، برای خنثی سازی افت عرضه کل دولتی و سپس با کمی واسطه، تقاضای کل وجود دارد. لذا بخش چشمگیری از بسته های مالی اعلام شده برای مقابله با اثرات اقتصادی کرونا، به اندازه لازم اثر محرک به همراه نداشته اند. آن ها سطح فعالیت اقتصادی را افزایش ندادند بلکه با حمایت از اقتصادها و زنجیره های تامین، خط عمر آن ها را افزایش دادند. لذا بکار بردن اسم محرک مالی برای این بسته ها، کاملاً گمراه کننده است.

اصل بنیادی تدوین واکنش های مالی به هر بحرانی، باید در وهله نخست و اصلی از نوع تسهیل مالی باشد تا بتوان فشار دولتی بر سمت عرضه اقتصاد را به صورت موقت کاهش داد. این بخش اکثراً از شرکت های کوچک و متوسط ساخته شده است. کسب و کارها بیشترین شغل را در یک اقتصاد ایجاد می کنند و تصمیمات بهره وری و سرمایه گذاری برای افزایش دستمزدهای واقعی، باید در این حوزه ها اتخاذ بشوند. برای مثال، معافیت های مالیاتی شرکت ها، به منزله تسهیلات مالی برای شرکت ها محسوب می شوند. آن ها با کمک این بسته، با افت سودآوری و اخراج کارگران مقابله می کنند. البته احتمال کمی وجود دارد که فعالیت اقتصادی در شرایط بحران، ارتقا پیدا بکند. از این نظر و مطابق دیدگاه مطلقاً کینزی، محرک ها و تسهیلات مالی با یکدیگر فرق دارند. هدف محرک ها تقویت سمت تقاضای اقتصاد، از طریق افزایش هزینه های دولتی به شیوه های مختلف است. انتقال وجوه نقد برای افزایش مصرف، یک نمونه از این اقدامات محسوب می شوند.

منافع بخشودگی مالیاتی شرکت هایی که سخت ترین ضربه را از کرونا خورده اند محدود است. علت پایین تر بودن سودآوری حاصله است. این شرایط به معنی صدور سریعتر مجوزهای سرمایه گذاری و کاهش ارزش ها است. همچنین مقررات برگشت دادن مالیات ها به شرکت ها این حق را داده تا ادعای ضررهای مربوط به بحران کرونا، نسبت به سودهای ملزم به پرداخت مالیات، مطابق تخمین های سال های قبلی را مطرح بکنند و این کار توسط دولت استرالیا به کار گرفته شده است. این موارد در زمره اقدامات تسهیل کننده با اثرگذاری بیشتر قرار می گیرند. ینکه تمامی واکنش های مالی تجاری نسبت به بحران کرونا را بر اساس ماهیت کینزی و حالت های مشابه روی بحران مالی جهانی تجزیه و تحلیل بکنیم، کاملاً گمراه کننده است. به طور خلاصه، هزینه های مستقیم دولتی و پرداخت های نقدی، برای افزایش تقاضای کل اقتصاد، کاملاً با روش های بخشش مالیات های شرکتی، برای مقابله با فروپاشی عرضه کل، طبق دستورات دولتی تفاوت دارد. بی شک، یارانه های مستقیم و موقت دولت که به شرکت های خصوصی برای حفظ اشتغال پرداخت می شود، همانطوری که در چندین اقتصاد پیشرفته از جمله استرالیا، نیوزیلند و انگلیس بکار رفته است، یک نمونه از تسهیلات مالی نیز تلقی می شود زیرا سمت تولید اقتصادها را هدف می گیرند. علیرغم اینکه کمبودهایی در عملیاتی شدن این برنامه های پرداخت دستمزدهای یارانه ای وجود دارند و هزینه مالی شدیدی را ایجاد می کنند، اما به صورت کلی، منطقی تر از سایر مولفه های صرفاً کینزی واکنش های مالی، با هدف افزایش تقاضای کل تلقی می شوند.

۴-۲- آیا محرک های مالی کارایی لازم را دارا هستند؟

هر تسهیلات مالی و هم محرک های مالی، لزوماً به معنی بیشتر شدن کسری بودجه و بالاتر رفتن بدهی های دولتی هستند. متغیرهای مهم کینز در سطح اقتصاد کلان، به صورت نامطلوبی از نظریه وی کنار گذاشته شده اند؛ اما دلایل اینکه چرا محرک های مالی به صورت کلی و پس از در نظر گرفتن اثرات بلندمدت، منجر به کاهش و نه افزایش سطح فعالیت اقتصادی می شوند، در همین متغیرها نهفته است. علت این است که محرک های مالی تعریف شده به صورت هزینه های دولتی بیشتر که هدفشان افزایش تقاضای کل است، اثرات غیرتبادل / انحرافی ایجاد می کنند که نهایتاً اثرات اقتصادی مفید ناشی از آن ها را خنثی می کنند [۶]. بالا رفتن هزینه های دولتی، منجر به افزایش کسری بودجه می شود و البته سهم دولت از کل هزینه ها نیز بیشتر می شود. البته هزینه های دولت فقط یکی از مولفه های هزینه های کل است و همانطوری که در کتب دانشگاهی استاندارد مقطع کارشناسی

عنوان شده است، برای اقتصادی با بازارهای مالی بخوبی توسعه یافته و ادغام شده در سطح بین المللی، اثرات تعدیلی در بخش خصوصی یا صادرات رخ می دهند. در واقع بیشتر شدن کسری بودجه و ایجاد بدهی های دولتی جدید، یا منجر به عدم قبول سرمایه خصوصی، یا ترغیب جریان های نقدی ورودی برون مرزی می شود. در این شرایط، نرخ ارز بیشتر می شود و صادرات خالص کاهش می یابند.

واکنش مالی به بحران مالی جهانی، از نوع محرک کینزی بوده است. با این وجود، شواهد دانشگاهی زیادی وجود دارند مبنی بر اینکه محرک های مالی در اقتصادهای بازی همچون استرالیا، خصوصاً در میان مدت یا بلندمدت شکست می خورند. علت به هزینه های اجتناب ناپذیر تحمیل شده به اقتصاد کلان برمی گردد. این هزینه ها بدلیل بالاتر رفتن نرخ های ارز، ناشی از ورود سرمایه ایجاد می شوند. دلیل بالقوه این است که جریان ورود سرمایه دولتی، بیشتر از سرمایه برون مرزی است [۷]. نحوه واکنش دهی سیاست پولی تحت این شرایط، روی اثر سیاست پولی نفوذ دارد. یک سیاست پولی انبساطی، می تواند افزایش نرخ ارز را مهار بکند. در نمونه کشور استرالیا، واکنش به کرونا، بیشتر از نوع سیاست مالی است تا سیاست پولی، لذا نرخ ارز به شکل قابل ملاحظه ای افزایش یافته است. این یعنی در مراحل اولیه بحران، یک واکنش قوی تر در چهارچوب سیاست پولی برای کشور استرالیا تضمین شده می باشد. [۶ ماکین - ۲۰۱۸]، [۷ ماکین ۲۰۱۰-۲۰۱۹] واکنش پولی استرالیا به بحران مالی جهانی بررسی می شود.

۴-۳- آیا انتقال وجه نقد، در زمره سیاست های مالی موثر قرار می گیرد؟

یکی از مولفه های کلیدی واکنش های مالی بسیاری از اقتصادهای پیشرفته به بحران کرونا که ذاتاً از نوع محرک سستی کینزی است، تزریق وجه نقد یا انتقال درآمد به خانواده ها است. حقوق های بازنشستگی و سایر دریافت های رفاهی، خانوارها را به مصرف بیشتر ترغیب می کنند. اینکه دولت به چه دلیلی این گزینه مالی را انتخاب می کند، از چند جنبه سردرگم کننده است. در وهله نخست، این تدبیر در تضاد با محدودیت های بهداشتی دولت، همچون توصیه ماندن در خانه یا محدودسازی خدمات و محصولات به موارد ضروری قرار می گیرند. ثانیاً، با توجه به اینکه نظریه اقتصاد اذعان می کند که این پرداخت ها تک مرحله ای و موقت هستند، لذا این پول ها با احتمال بیشتری، بجای مصرف شدن، پس انداز می شوند، اما هزینه زیادی به خزانه دولت تحمیل می شود. از طرف دیگر، در صورت مصرف شدن این مبالغ، این عملاً به این معنی است که دولت ها در حال قرض گرفتن، برای تامین مالی مصرف خصوصی هستند؛ اما هیچگونه افزایش سرمایه معادلی در ترازنامه های دولتی ثبت نمی شود. برای آن دسته از کشورهایی که طی دهه های اخیر، اکثراً در نقش قرض گیرنده از کشورهای دیگر قرار داشته اند، از جمله آمریکا، انگلیس، کانادا، استرالیا و نیوزیلند، این یعنی وام گرفتن بیشتر از خارج و بدترین شدن کسری ها در حساب های جاری.

۵- بدهی دولتی و رشد اقتصادی

واکنش مالی به بحران مالی جهانی، به صورت هماهنگ در سطح جهانی که توسط کشورهای گروه ۲۰ (G20) صورت گرفته است، منجر به انجام تحقیقات تجربی زیادی شده است. نتایج آن ها متضاد هستند و تمرکزشان روی تخمین ابزارهای انبساط دهنده مالی هستند [۸]. توجهات به اثرات بلندمدت کسری های مالی قبلی و بالاتر بودن بدهی دولتی بر رشد اقتصادی به ندرت مورد توجه بوده اند. این موارد در حال حاضر نقش اساسی برای پایداری نسبی بدهی دولتی به GDP در آینده پس از کرونا دارند.

۵-۱- ارتباطات نظری

چندین کانال بالقوه اقتصاد کلان، برای اثربخشی بدهی دولتی بر رشد اقتصادی وجود دارند [۹]. در وهله نخست، مطابق رویکرد کلاسیک مبالغ قابل وام دهی، کسری های بودجه که بدهی دولتی را افزایش می دهند، تقاضا برای این مبالغ را بیشتر می کنند. با ثابت بودن سایر عوامل، نرخ های بهره داخلی افزایش می یابند. این شرایط سرمایه گذاری خصوصی را تضعیف می کند و انبساط بازار سرمایه اقتصاد، به عنوان یکی از عوامل اصلی رشد اقتصاد محدود می شود. بدهی های دولتی بالا که بوسیله کسری ناسالم و هزینه های ناشی از آن ایجاد می شود، اعتماد شرکت ها و خانوارها را خدشه دار می کند و راجع به نحوه پرداخت بدهی دولتی از طریق ترمیم های مالی عدم اطمینان ایجاد می شود. این شرایط مخل سرمایه گذاری خارجی و رشد اقتصادی پایدار هستند. این یک نقص جدی در تفکر اقتصاد کلان است، هر زمانی که اوضاع مالی ضعیف باشند، کسری های بودجه مالی مطابق منطقی کینزی مطلق توجیه می شوند.

اوضاع مالی، اسم دیگری است که برای اعتماد تجاری انتخاب شده است. هنگامی که کسری های بودجه پس از کاهش مصارف ناسالم خنثی می شوند (به حالت مطلوب تر می رسند)، اعتماد تجاری افزایش می یابد. سرمایه گذاری خصوصی، فعالیت شغلی و بهره وری در حد بالاتری قرار می گیرند. لذا رشد اقتصادی در بلندمدت نیز بهبود می یابد. از سوی دیگر، نظریه حالت

تبادل ری‌کاردین (RE) بر این باور است که خانوارها با پس انداز کردن برای پرداخت ملزومات مالی آتی و بازپرداخت بدهی دولتی، منجر به کاهش مصرف خصوصی می‌شوند [۱۰]. فرضیه RE که رابطه تنگاتنگی با انگیزه احتیاطی و پس انداز پول دارد، حاکی از این است که خانوارها در مواجهه با کسری بودجه، از مالیات‌های آتی آگاه می‌شوند؛ زیرا این مالیات‌ها برای جبران بدهی‌های دولتی افزایش می‌یابند. آن‌ها بجای مصرف کردن، پس انداز می‌کنند. مطالعات تجربی متعدد در کشورهای مختلف و تمام سطوح توسعه، نشان می‌دهند که میزان اثر جبرانی خصوصی نسبت به پس اندازهای دولتی، بین ۰.۵ الی ۱ است [۱۱]. در واقع افزایش بدهی دولتی به اندازه یک دلار، مصرف تا حداکثر یک دلار کاهش می‌یابد و اینگونه خنثی می‌شود.

همچنین اگر خانوارها به این نتیجه برسند که انتقال‌های نقدی با هدف افزایش مصرف به عنوان درآمد موقت، آنگاه پس اندازهای خروجی برای خنثی کردن پس اندازهای دولتی کاهشی، افزایش می‌یابند. این وضعیت با نگاه نظریه مصرف درآمد دائمی سازگاری دارد (فریدمن، ۱۹۵۷). اگر پس اندازهای خروجی، به صورت کامل پس اندازهای دولتی را خنثی نکنند، کل پس انداز بدون تغییر باقی می‌ماند. لذا با ثابت ماندن سایر شرایط، سرمایه‌گذاری خصوصی هیچ تاثیری نمی‌پذیرد. عدم تعادل حساب جاری نیز در چنین وضعیتی قرار می‌گیرد. برعکس، هرچقدر شرکت‌ها انتظار بدهی دولتی بالاتر داشته باشند، این یعنی مالیات شرکتی هم بیشتر خواهد بود. بدلیل افزایش عدم اطمینان و تضعیف رشد آتی، سرمایه‌گذاری بجای افزایش، کاهش می‌یابد.

در همین راستا، دیدگاه نابرابری بین چندنسل بیانگر این است که غیرمنصفانه است اگر نسل‌های آتی، ملزم به بازپرداخت بدهی‌های دولتی باشند. این حالت بدلیل میل نسل فعلی برای حفظ سطح مصرف فعلی پدید آمده است. البته این شرایط به صورت قطعی روی رشد اقتصادی اثرگذار نمی‌باشند [۱۲]. یک ریسک بلندمدت دیگر ناشی از کسری‌های بودجه عظیم مربوط به کرونا، این است که دولت‌ها به ریاضت مالی روی می‌آورند تا بالا رفتن بدهی دولتی را مهار نکنند. بدین ترتیب هزینه‌های بهره‌وری به اقتصاد تحمیل می‌شود. در حقیقت تخصیص سرمایه به صورت غلط صورت می‌گیرد. انتظار این است که نسل آتی مالیات بیشتری بپردازد که این باور ذاتاً غلط است. خطر دیگر این است که دولت‌ها روی بانک‌های مرکزی فشار می‌آورند تا تامین مالی پولی را برای جبران کسری بودجه‌ها به اجرا بگذارند. ضمناً تمایز سازمانی بین سیاست‌های مالی و پولی از بین می‌رود و استقلال بانک مرکزی تضعیف می‌شود.

در یک اقتصاد باز، می‌توان از منابع خارجی برای پوشش کسری بودجه استفاده کرد. بدین ترتیب هم بدهی دولتی و هم خارجی افزایش می‌یابند. پوشش این بدهی، یعنی کاهش درآمد ملی و کسر کردن بهره پرداختی به منابع خارجی، از تولید خالص ملی. بدین ترتیب درآمد خالص ملی محاسبه می‌شود. علاوه بر این، هنگامی که وام‌دهندگان خارجی، واکنش منفی به اقتصادهایی با بدهی‌های دولتی صعودی نشان می‌دهند، آنگاه صرف ریسک بهره افزایش می‌یابد. این شرایط، نرخ‌های بهره داخلی را بیش از پیش افزایش می‌دهند. مجموع بهره پرداختی به خارج بیشتر می‌شود و عدم جذب سرمایه در حد بالاتری قرار می‌گیرد. همچنین تا آنجایی که جریان سرمایه خارجی بکار رفته برای پوشش کسری بودجه، نرخ ارز واقعی کشور قرض‌کننده را افزایش بدهد، با کاهش رقابت‌پذیری بین‌المللی و کاهش خالص صادرات روبرو می‌شویم. این موارد نیز رشد اقتصادی را تضعیف می‌کنند. از سوی دیگر، سرمایه‌گذاری‌های دولتی به صورت زیرساخت‌های دولتی موثر همچون جاده‌ها، پل‌های بزرگراهی، سدها، فناوری دیجیتال، سرمایه‌سهامی یک کشور را افزایش می‌دهند. این شرایط، اثر مثبتی روی رشد اقتصادی می‌گذارند. هزینه‌های دولتی تامین مالی شده با بدهی در زمینه‌های سلامت و آموزش، سرمایه‌انسانی کارگران را ارتقا می‌دهند. به بیانی دیگر، فارغ از اینکه بدهی‌ها اثر مثبت یا منفی را روی رشد بلندمدت بجا بگذارند، بحث سر این است که بدهی دولتی به چه دلیلی ایجاد شده است. اگر بدهی‌های دولتی منعکس‌کننده پول‌ها و سرمایه‌گذاری‌های موثر دولتی در زیرساخت‌ها و سرمایه‌انسانی باشند، می‌توانند به رشد اقتصادی کمک بکنند. برعکس، اگر این هزینه‌ها نامطلوب باشند، آنگاه بدلیل بالاتر رفتن نرخ‌های بهره و ارز، رشد اقتصادی کاهش می‌یابد. در حقیقت سرمایه خصوصی و صادرات خالص افت پیدا می‌کنند. اعتماد جامعه منفی می‌شود و اثرات عدم اطمینان در سطح بالاتری قرار می‌گیرند. در بحث واکنش مالی جهانی به بحران کرونا، افزایش هزینه‌های دولتی، اکثراً ماهیتی غیربهره‌مند و ناکارآمد داشته‌اند.

۵-۲- شواهد تجربی

میزان اثربخشی بدهی‌های دولتی، یک سوال تجربی مهم و دائمی است. به نظر می‌رسد شواهد موجود تا به امروز، به نقش موثر بدهی‌های دولتی اذعان نمی‌کنند. برای مثال، چندین مطالعه در کشورهای مختلف نشان دادند که ۱۰٪ افزایش بدهی دولتی، رشد اقتصادی را ۰.۳٪ کاهش می‌دهد [۱۳]. این اثر منفی بدین معنی است که بدهی دولتی در حالت تعادلی و بلندمدت، نقش مثبتی در ارتقای بهره‌وری اقتصادی ایجاد ننموده است. برای مثال کشور استرالیا، مطابق پیش‌بینی تا ۲۰٪ افزایش نسبت بدهی دولتی به GDP، بین سال‌های ۲۰۱۸-۲۰۱۹ و ۲۰۲۳-۲۰۲۴، بدلیل یک سری کسری‌های مالی عظیم ناشی از پاندمی را تجربه خواهد کرد [۱۴]. لذا برای دوره نسلی ۲۰ سال، ۰.۶٪ کاهش رشد اقتصادی در سال، منجر به این می‌شود که نسل آتی به

اندازه ۱۰٪ درآمد سرانه کمتری داشته باشد [۱۵]. علاوه بر این، شرایط فعلی انکار کننده احتمال جدی افت اعتبار مالی و افزایش صرف ریسک بهره، بدلیل بالاتر رفتن بدهی های دولتی هستند. تا زمانی که این موارد نرخ های بهره داخلی یک اقتصاد را افزایش بدهند و سرمایه گذاری خصوصی را کاهش بدهند، ضررهای درآمد مالی نیز به همان نسبت افزایش می یابند.

۶- نتیجه گیری

دولت ها و بانک های مرکزی در اقصی نقاط جهان، سیاست های مالی و پشتیبانی مالی بالایی را برای جبران اثرات اقتصادی کرونا، بکار گرفته اند. این شرایط به صورت حجم انبوهی از نقدینگی، بالا رفتن مصارف دولتی، بخشودگی های مالیاتی و وجوه نقدی منتقل شده برای جبران وقفه ناگهانی اقتصادی متجلی شده اند. سازمان های دولتی، چنین محدودیت هایی را روی اقتصادهای کشورهای خود اعمال نموده اند. بدین ترتیب اقدامات سمت عرضه، برای حمایت از کسب و کارها و اشتغال، به امری ضروری تبدیل شده اند. به طور خاص باید به سیاست تسهیل پولی و حمایت اعتباری اضطراری از شرکت ها اشاره نمود.

علاوه بر این، سیاست های پرداخت حقوق های بیشتر (یارانه ای، کمکی) که در استرالیا، آمریکا، انگلیس، نیوزیلند و سنگاپور انجام شده اند، در زمره سیاست های سمت عرضه هستند و هدفشان پایداری کسب و کارها و حفظ اشتغال می باشد. این سیاست ها، تدابیری نوآورانه و بشدت پُرهزینه، در قلمروی سیاست های مالی محسوب می شوند. همچنین این خطر وجود دارد که چنین حمایتی، بسادگی در فاصله گرفتن اجتناب ناپذیر نیروی کار از شرکت های نامطلوب تاخیر ببیند و فشار مربوطه به مالیات پرداخت کنندگان فعلی و آتی تحمیل بشود. عوارض جانبی واکنش های سیاست مالی به کرونا، منجر به کسری بودجه های عظیم در اقصی نقاط جهان شده اند و بدهی های دولتی از قبل فزاینده را، بیش از پیش افزایش داده اند. بالا رفتن سطوح بدهی های دولتی، اعتبار ملل را تهدید می کند، فشار بر نرخ های قرض دهی را افزایش می دهد و زمینه را برای شکل گیری یک فشار تورمی رو به جلو و توقف ناپذیر مهیا می سازد. در غیاب اصلاحات بودجه ای لازم، بدهی های دولتی همچنان افزایش می یابند. پس از بحران مالی جهانی، بالا رفتن بدهی دولتی، بشدت به افزایش بدهی کل کمک نموده است. بالا رفتن بدهی دولتی، عدم اطمینان را افزایش می دهد؛ بنابراین مجبوریم مالیات ها را در سطح فعلی حفظ بکنیم، یا در کمال تاسف، درآمد بر مالیات و شرکت را افزایش بدهیم. این موارد به نوبه خود، بهره وری و سرمایه گذاری آتی را تضعیف می کنند.

برای تضمین اینکه اثر منفی بالا رفتن بدهی دولتی بر رشد اقتصادی، در آینده وخیم تر نخواهد شد، مدیریت صحیح و محتاطانه بدهی ها، یک ضرورت جدی تلقی می شود. دولت هایی که باید کماکان قرض بگیرند، باید تضمین بکنند که بدهی های دولتی بیشتر، در تناظر با افزایش کیفیت مصارف دولتی قرار می گیرند. هدف این است که سرمایه فیزیکی یا انسانی ملت، یا هر دو مورد، در مسیر صعودی قرار بگیرند. از سوی دیگر، چشم انداز خوبی برای تقویت جایگاه سازمان ها و روش های بودجه ای، به منظور کاهش و به حداقل رساندن ریسک های مالی وجود دارد. بالا بردن درآمدهای مالیاتی، یکی از گزینه های بیست که دولت ها به کمک آن سریعاً به شرایط پس از بحران پاسخ می دهند و کسری های بودجه را کاهش می دهند. ضمناً مسیر افزایش بدهی های دولتی خنثی می شود. اصلاحات اقتصادی، یک بحث مالی دائمی، اکنون در مواجهه با چالش های مالی ناشی از کرونا، به یک موضوع خیلی مهم تبدیل شده است.

سیستم های مالیاتی در اکثر اقتصادهای بازار محور، اثرات مهمی روی بازدهی اقتصادی و عدالت ادراکی بجا می گذارند. بازدهی اقتصادی موضوع مهمی است، زیرا زمینه را برای رفاه بیشتر تعداد زیادی از شهروندان مهیا می سازد. عدالت، مفهومیست که تعریف دقیق آن کار دشواری است. البته در انجام اصلاحات مالیاتی موفق و جامع، باید حتماً به این موضوع توجه نمود. ادامه افزایش محرک های مالی در بسته های مالی آتی، برای ترغیب به افزایش سطح کلی مصارف، با خطر جدی تضعیف عملکرد اقتصادی آتی روبرو می شود. همین وضعیت در دوران پس از بحران مالی جهانی نیز ظهور نموده است. ذهنیت مالی "هر اقدامی که لازم باشد انجام بشود (بدون توجه به نتایج)"، همانند این است که بدون توجه به آینده، هرچقدر دلتان خواست خرج بکنید؛ اما تجربه به ما می گوید که هر موقع افزایش بودجه به ذهن سیاست گذاران خطور می کند، قطعاً در آینده تاوانش را اقتصاد کلان پرداخت خواهد کرد.

این مقاله این دیدگاه را مطرح می کند که اقدامات تسهیل مالی اتخاذ شده توسط دولت هایی در اقصی نقاط جهان که سمت عرضه اقتصادها را هدف گیری می کنند، نسبت به اقدامات صورت گرفته در چهارچوب محرک های مالی، با هدف افزایش تقاضای کل برتری دارند. این تسهیلات مالی، ابزار مناسبی برای خنثی کردن بیکاری کوتاه مدت محسوب می شوند. البته هنوز معلوم نیست که با افزایش دائمی بدهی های دولتی، اثربخشی در بلندمدت در چه سطحی باقی می ماند. این موضوع به نوبه خود، موضوع جالبی برای انجام تحقیقات آتی محسوب می شود.

1. Afonso, A., Jalles, J.T., 2013. Growth and productivity: The role of government debt. *Int. Rev. Econ. Finance* 25, 384–407.
2. Auerbach, A.J., Gale, W.G., Harris, B.H., 2010. Activist fiscal policy. *J. Econ. Perspect.* 24 (4), 141–163.
3. Baker, N., Bloom, N., Davis, S., 2016. Measuring economic uncertainty. *Q. J. Econ.* 131 (4), 1593–1636.
4. Barro, R., 1974. Are government bonds net wealth? *J. Political Econ.* 81, 1095–1117.
5. Buchanan, J., 1958. *Public Principles of Public Debt*. Liberty Press, New York.
6. Cogan, J.F., Cwik, T., Taylor, J.B., Wieland, V., 2010. New Keynesian versus old Keynesian government spending multipliers. *J. Econom. Dynam. Control* 34 (3), 281–295.
7. Davig, T., Leeper, E.M., 2011. Monetary–fiscal policy interactions and fiscal stimulus. *Eur. Econ. Rev.* 55 (2), 211–227.
8. Égert, B., 2015. Public debt, economic growth and nonlinear effects: Myth or reality? *J. Macroecon.* 43, 226–238.
9. Fincke, B., Greiner, A., 2015. Public debt and economic growth in emerging market economies. *South Afr. J. Econ.* 83 (3), 357–370.
10. Grant, J., 2014. *The Forgotten Depression*. Simon and Schuster, New York.
11. Guest, R., Makin, A., 2013. The dynamic effects of fiscal stimulus in a two-sector open economy. *Rev. Dev. Econ.* 17 (3), 609–626.
12. Gunarsa, S., Makin, A., Rohde, N., 2020. Public debt in developing Asia: A help or hindrance to growth? *Appl. Econ. Lett.*
13. Higgs, R., 1997. Regime uncertainty: why the great depression lasted so long and why prosperity resumed after the war. *Indep. Rev.* 1 (4), 561–590.
- International Monetary Fund, 2020. *World Economic Outlook*. International Monetary Fund IMF, Washington.
14. Keynes, J.M., 1936. *The General Theory of Employment, Interest and Money*. Macmillan, London.
15. Kollmann, R., 2010. Government purchases and the real exchange rate. *Open Econ. Rev.* 21 (1), 49–64.
16. Kumar, M.S., Woo, J., 2015. Public debt and growth. *Economica* 82 (328), 705–739.
- Loayza, N., Schmidt-Hebbel, K., Serva, L., 2000. What drives private saving across the world? *Rev. Econ. Stat.* 82, 165–181.
17. Makin, A., 2010. Did fiscal stimulus counter recession? Evidence from the national accounts. *Agenda* 17 (2), 5–16.
18. Makin, A., 2015. Has excessive public debt slowed world growth? *World Econ.* 16 (4), 235–267.
19. Makin, A., 2018. *The Limits of Fiscal Policy*. Palgrave Macmillan, London and New York.
20. Makin, A., 2019. Lessons for macroeconomic policy from the Global Financial Crisis. *Econ. Anal. Policy* 64, 13–25.
21. Makin, A.J., Narayan, P., 2011. How potent is fiscal policy in Australia? *Econ. Pap.* 30 (3), 377–385.
22. Meade, J.E., 1958. Is the national debt a burden? *Oxford Econ. Pap.* 10 (2), 163–183.
23. Modigliani, F., 1961. Long-run implications of alternative fiscal policies and the burden of the national debt. *Econ. J.* 71 (284), 730–755.
24. Mountford, A., Uhlig, H., 2009. What are the effects of fiscal policy shocks? *J. Appl. Econometrics* 24 (6), 960–992.
25. Ramey, V.A., 2011. Can government purchases stimulate the economy? *J. Econ. Lit.* 49 (3), 673–685.
26. Ravn, M.O., Schmitt-Grohé, S., Uribe, M., 2012. Consumption, government spending, and the real exchange rate. *J. Monetary Econ.* 59 (3), 215–234.
27. Seater, J., 1993. Ricardian equivalence. *J. Econ. Lit.* 31 (1), 142.
28. Spilimbergo, A., Symansky, S., Blanchard, O., Cottarelli, C., 2009. Fiscal policy for the crisis. *CESifo Forum* 10 (2), 26–32.
29. Woodford, M., 2011. Simple analytics of the government expenditure multiplier. *Am. Econ. J.: Macroecon.* 3 (1), 1–35

مبانی و مفاهیم هوش سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۹

کد مقاله: ۸۷۸۱۵

سعید شهبازی^{۱*}، صادق عزیزی^۲

چکیده

امروزه سازمان‌ها با تغییرات سریع و گسترده‌ای در محیط سیاسی، فرهنگی، اجتماعی، تکنولوژیکی و اقتصادی روبه‌رو می‌شوند. هرچه زمان به جلوتر می‌رود، با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های نوین، سازمان‌ها پیچیده‌تر و اداره آن‌ها دشوارتر می‌شود. در این دنیای پرقابیت که سازمان‌ها برای بقا بایستی توان رقابتی خود را تقویت نمایند، مدیران برای پیشبرد اهداف سازمانی بهتر به هوش سازمانی نیاز دارند تا بتوانند با اتکال به آن، عملکرد خود و سازمان را بهبود بخشند. هوش سازمانی یکی از منابع اصلی رقابت‌پذیری سازمان‌هاست. هوش سازمانی توانایی بالقوه سازمان برای گردآوری اطلاعات مرتبط محیطی و تبدیل این اطلاعات به دانشی سودمند می‌باشد که باعث می‌شود اطلاعات برون‌سازمانی در دسترس سازمان قرار گیرد. هوش سازمانی نشان دهنده ظرفیت سازمان برای یکپارچه‌سازی توانایی‌های ذهنی سازمان به منظور تحقق رسالت‌های سازمان است. بنابراین بر مدیران و رهبران سازمان‌ها ضروری خواهد بود که با دید جدیدی به سازمان بنگرند و آن را موجودی زنده بدانند. شناخت و یادگیری مستمر از مهم‌ترین اجزای هوش سازمانی به شمار می‌رود و قسمتی مهم از هوش سازمانی نیز به فرآیند نوسازی یادگیری در درون سازمان اختصاص دارد. بنابراین مسئله هوش سازمانی می‌تواند در این مهم کمک شایانی به مدیران کرده و آن‌ها را قادر سازد تا با توجه به حافظه سازمانی خود پاسخگوی نیازها و مشکلات و عکس‌العمل به موقع به تغییرات محیطی باشند.

واژگان کلیدی: هوش سازمانی، مدیریت، رقابت، محیط سازمان، ظرفیت سازمان.

۱- دانش آموخته کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت تحول، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران (نویسنده مسئول) - saeedshahbazi@yahoo.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش خط مشی گذاری عمومی، گروه مدیریت دولتی، واحد تویسرکان، دانشگاه آزاد اسلامی، تویسرکان، ایران.

۱- مقدمه

می‌توان گفت که هر چیزی پیوسته در حال تغییر است و سازمان‌ها به‌عنوان نظام‌های اجتماعی باز همواره تبلور دیدگاه‌ها و رویکردهای فکری زمان خود بوده‌اند. از این‌رو، آن‌ها متناسب با تغییرات محیط به دگرگونی، اصلاح ساختار و روی آوردن به فلسفه‌های جدید همت می‌گذارند تا بتوانند پاسخگوی نیازهای محیط باشند و به بقای خود ادامه دهند (میرسپاسی و افقهی، ۱۳۹۱). همان‌گونه که در دنیای انسانی و در حیات پرتلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارآ خواهند بود که دارای هوشی سرشار باشند. بی‌تردید این انسان‌ها با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود خواهند توانست بر مسائل و مشکل زندگی خود فائق آیند. قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود، به‌ویژه این‌که هر چه زمان جلوتر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های نوین، سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آن‌ها دشوارتر می‌شود این معنا زمانی پراهمیت خواهد شد که بپذیریم در هر سازمان امروزی افزون بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، دستگاه‌های هوشمندی نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها نقشی مؤثر ایفا می‌کنند (زارعی، ۱۳۹۵). از آنجایی که یک شرکت هرچقدر هم خوب کار کند باز هم باید از فعالیت‌های مقاصد رقیبان خود آگاه شود و لذا با توجه به این شرایط کسب هوش سازمانی یکی از الزامات غیر قابل انکار برای اغلب شرکت‌هاست تا بتواند از طریق کسب و تجزیه و تحلیل اطلاعات و همین‌طور افزایش دانش و ایجاد آگاهی بر قابلیت‌های خود بیفزاید و در پرتو این دانش است که تصویر کاملی از وضعیت فعلی و آتی صحنه رقابت در پیش روی مدیران نقش می‌گیرد تا بتواند با تصمیم‌گیری‌های سریع و به موقع موجبات رشد و توسعه سازمان خود را فراهم سازند (علیپور شیرسوار و مقدم، ۲۰۱۳).

در دنیای پیچیده کنونی، مدیران یک سازمان به‌منظور دستیابی به اهداف و برنامه‌های سازمان خود و همچنین رشد و بقا در محیط متلاطم امروزی، نیازمند ویژگی‌های خاصی می‌باشند که هوش سازمانی^۲ یکی از مؤلفه‌هایی است، که مدیران عصر حاضر بایستی دارا باشند تا با کسب دانش عمیق نسبت به همه عوامل محیطی، باعث هوشمندی سازمان باشند و در نتیجه آن، بهتر بتواند سازمان تحت هدایت خود را در دنیای متلاطم و رقابتی مدیریت کنند (مختاری بایع کلایی و همکاران، ۱۳۹۳).

متلاطم بودن محیط‌های کسب‌وکار و با توجه به اینکه سازمان‌ها باید فرصت‌های جدید را کشف و از آن‌ها به نحو احسن استفاده کنند هوش سازمانی با امکان ایجاد بینش استراتژیک، تغییر گرای، کاربرد دانش و ایجاد روحیه و فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان این امکان را فراهم می‌کند تا نوآوری و ریسک و پیشگامی در سازمان به وجود بیاید و در نتیجه سازمان بهتر بتواند خودش را با تغییرات محیط هماهنگ کند. به بیان بهتر این کارکنان با ضرب هوشی بالا هستند که خلاقیت و نوآوری را در سازمان افزایش می‌دهند، بنابراین هوش سازمانی در یک سازمان بسیار مهم و ضروری است (تیموری و همکاران، ۱۳۹۶).

نداشتن مهارت اجرایی، جنگ‌های اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح، نبود هدایت، سازمان‌دهی نامطلوب، قوانین و رویه‌های نامناسب، همه هم‌پیمان می‌شوند تا از به‌کارگیری همه توان مغزی یک مؤسسه که برای آن هزینه شده است، جلوگیری کنند. چیزی که به آن حماقت دسته‌جمعی گفته می‌شود، ممکن است انسان‌های خیلی باهوش و برای انجام کارهای بزرگ توانمند باشند، اما نیروی جمعی مغز آن‌ها به هدر می‌رود (جعفری و ققیه‌ی، ۱۳۸۸).

هوش سازمانی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را، که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شوند و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر کنند. این امر سازمان را به صورت کارا و مؤثر برای حل مسائل یادگیری، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری‌های پویا قادر می‌سازد. هوش سازمانی بر شناسایی دانش و ارائه آن تأکید می‌ورزد، به روشی که بتوان آن را به صورت رسمی به اشتراک گذاشت و در نتیجه، دوباره از آن استفاده کرد (میرسپاسی و افقهی، ۱۳۹۱).

امروزه با اطمینان کامل می‌توان ادعا کرد که شناسایی و استفاده از هوش سازمانی می‌تواند قدرت رقابت‌پذیری سازمان را افزایش دهد و از دیگر سازمان‌ها متمایز نماید (قره و همکاران، ۱۳۹۱). نتیجه چنین بحثی موفق‌تر شدن سازمان در محیطش می‌باشد (شاهین و فخری‌آذر، ۱۳۹۰). به خصوص اینکه هرچه زمان به جلوتر می‌رود؛ با پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها پیچیده‌تر و اداره آنها نیز مشکل‌تر می‌شود. اهمیت این نکته، زمانی آشکار خواهد شد که بپذیریم در سازمان‌های امروزی، علاوه بر منبع عظیم انسانی هوشمند و خلاق فن‌آوری هوشمند نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها، نقش مؤثری ایفا می‌کنند (شیری و همکاران، ۱۳۹۳).

۲- تاریخچه و تعاریف هوش سازمانی

در شرایط متلاطم و پیچیده استفاده از ظرفیت هوشی کلیه کارکنان سازمان به منظور پیش‌بینی و برنامه‌ریزی در جهت دفع تهدیدات و مخاطرات احتمالی و نیز استفاده از فرصت‌های محیطی ضروری می‌باشد. این رویکرد که در ادبیات حوزه مدیریت

1 Alipoorshirsavar & Marzbanmogadam

2 Organizational Intelligence

تحت عنوان هوش سازمانی مطرح گردیده است با بررسی هوشمندی سازمان یعنی توانایی سازگاری و قابلیت انطباق با محیط، چشم انداز، یادگیری و به کارگیری دانش، ساختار و عملکرد سازمانی، روحیه، فناوری اطلاعات و ارتباطات و حافظه سازمانی و با تمرکز بر توانایی ها و برنامه ریزی برای برطرف نمودن ضعف ها، کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقا می بخشد (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸).

اولین بار هوش سازمانی در سال ۱۹۹۲ توسط ماتسودا^۱ در مقاله‌ای با عنوان "هوش سازمانی، اهمیت آن به عنوان یک فرایند و فرآورده" مطرح شده است. ماتسودا هوش سازمانی را ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی می‌داند و به پنج جزء تقسیم می‌نماید: شناخت سازمانی، حافظه سازمانی، یادگیری سازمانی، ارتباط سازمانی و تعقل سازمانی (متیو و همکاران^۲، ۲۰۰۹). اگرچه هوش در ابتدا با افراد مرتبط شده است، بعضی نویسندگان به مفهوم سازی و اندازه گیری آن در سطحی جمعی پرداخته و این پدیده پیچیده را از دیدگاه های متفاوت تعریف کرده اند. طبق نظریه هوش چندگانه، هوش سازمانی مجموعه ای از توانایی ها و بهره گیری از آن هاست که اجازه می دهد سازمان پویایی خودش را حفظ کند (میرزاده و همکاران، ۱۳۹۰).

امروزه سازمان ها با شرایط دائماً متغیری در محیط اقتصادی، فنی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مواجه هستند. واکنش موفقیت آمیز و پویای سازمان ها به توانایی آن ها در ارائه اطلاعات مرتبط و یافتن به موقع راه حل مناسب برای مشکلات فرا روی آن ها بستگی دارد. با توجه به این امر، توجه نظریه پردازان سازمانی، بر طراحی توانایی های فکری سازمان و از جهتی دیگر بر یکپارچگی فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی متمرکز است و نتیجه این روند، مفهوم جدیدی در تئوری سازمانی است که از آن به عنوان هوش سازمانی یاد می شود (سیمچ^۳، ۲۰۰۵).

هوش سازمانی را می توان به عنوان یکی از انواع هوش شناختی در نظر گرفت که با هوش هیجانی مرتبط است. از این رو به لحاظ تئوریک، احتمالاً هوش سازمانی می تواند از طریق چندین سازوکار مکمل به بهبود عملکرد کمک نماید (مرجانی و سهیلی پور^۴، ۲۰۱۲).

به عنوان یک مفهوم نظری، می توان از هوش سازمانی به عنوان یکی از مهم ترین مفاهیم در نظریه های سازمان یاد کرد. هوش سازمانی به عنوان توانایی یک سازمان در حل مسائل سازمانی تعریف می شود. تمرکز این مفهوم بر یکپارچگی توانایی های انسانی و فنی برای حل مسائل است و اگر بخواهیم دقیق تر صحبت کنیم باید بگوییم که هوش سازمانی شامل کلیت و تمامیت اطلاعات، تجربه، دانش و درک مسائل سازمانی است (آلبرخت^۵، ۲۰۰۳).

سازمان ها به عنوان ماشین، ارگانیسم و یا هوشمند می توانند مورد توصیف قرار گیرند لذا نگاه به نظام های نظارتی به عنوان نظام های زنده و هوشمند، توصیف این سازمان ها را به واقعیت نزدیک تر می کند (حاجی احمدی قمی، ۱۳۹۴). هوش سازمانی ظرفیت و قابلیت یک سازمان برای خلق دانش و استفاده از آن برای سازگاری راهبردی با محیط است. هوش سازمانی شبیه بهره هوشی IQ^۶ در انسان است (علیپور شیرسوار و مقدم، ۲۰۱۳).

هوش سازمانی را استعداد و ظرفیت سازمان در انتقال قدرت ذهنی اش و تمرکز این قدرت ذهنی در تحقق رسالت سازمان تعریف می کند. وی هوشمندی سازمانی را در یک جمله کوتاه خلاصه می کند: هوشمندی سازمانی عبارتست از موفق شدن سازمان در محیطش. هوش سازمانی معیار کمی برای کارآمدی سازمان در انتشار اطلاعات، تصمیم گیری و اجرا می باشد. بهره هوشی سازمان ها نیز همانند بهره هوشی افراد قابل اندازه گیری است. سازمان های با هوش، توان ذهنی خود را نیز همانند توان فیزیکی شان افزایش می دهند (پیری^۷، ۲۰۰۶).

آلبرخت جهت موفقیت در کسب و کار به داشتن سه عامل انسان هوشمند، تیم های هوشمند و سازمان های هوشمند اشاره می کند. وی عنوان می کند هنگامی که افراد باهوش در یک سازمان جمع می شوند به سوی کندذهنی و کم هوشی جمعی گرایش پیدا می کنند. او برای پاسخگویی و جلوگیری از کندذهنی گروهی، از عنوان هوش سازمانی استفاده می کند. آلبرخت هوش سازمانی را ظرفیت یک سازمان برای به حرکت درآوردن تمام توان فکری اش برای تمرکز بر روی دستیابی به مأموریتش تعریف کرده است (آلبرخت، ۲۰۰۳). به نظر می رسد دیدگاه آلبرخت، یکی از جامع ترین دیدگاه های موجود پیرامون هوش سازمانی است.

اغلب این تعاریف عموماً بر تعریف هوش انسانی متمرکز هستند، اما مفهوم هوش می تواند در حوزه های مختلفی به کار برده شود؛ مثلاً در کسب و کار، ماشین ها و امثال آنها. اغلب صنایع امروزی نسبت به ساختارهای اطلاعاتی حساس هستند به طوری که تعریف هوش می تواند شامل جمع آوری اطلاعات هم باشد. هوش از این منظر یک فرآیند است و نتیجه آن ایجاد قابلیت می باشد

1 Matsuda

2 Matthew & et al

3 Simic

4 Marjani & Soheilipour

5 Albrecht

6 Intelligence Quotient

7 Piri

که می تواند به شکل هوش بر مبنای توانمندی این فرآیندها، اندازه گیری شود. علاوه بر تحلیل هوش از نظر چگونگی جمع آوری داده ها و اطلاعات، می توان به اظهارهای پیش از موعد و تسهیل برنامه ریزی و یا تصمیم گیری در توسعه آینده نیز اشاره کرد. پیشرفت های ایجاد شده در زمینه مطالعه هوش فردی تأثیر مهمی در شکل گیری مفهوم نوین هوش سازمانی داشته است. بر اساس این مطالعات، سازمان ها می توانند برای سازگار کردن بیشتر افراد خود با محیط از هوش سازمان استفاده کنند؛ چرا که هوش سازمانی یک فرآیند آزمایشی و علمی است که بر موفقیت ها و یا شکست های سازمان نیز تأکید دارد (گلین^۱، ۱۹۹۶).

تحقیق پیرامون هوش به عنوان مفهومی جذاب و شگفت، به جز روانشناسی ادراکی و فردی در بسیاری از رشته های دیگر نیز مورد توجه قرار گرفته است. یکی از رشته هایی که به این موضوع پرداخته و علاقه فزاینده ای به آن دارد، ادبیات مرتبط با توسعه سازمان و مدیریت است. با وجود توجهات بسیار زیاد، این مفهوم کماکان در توسعه دانش سازمانی مبهم می باشد (جندقی و همکاران، ۱۳۹۰).

با وجود دیدگاه های متفاوت، بسیاری از نویسندگان بر یک تعریف مفهومی موافق اند مبنی بر این که آنچه هوش دارد دارای ویژگی های زیر است:

- ظرفیت پردازش اطلاعات، یادگیری و حل مسئله؛
- توانایی انطباق با محیط و شکل دهی مجدد آن؛
- توانایی فهم احساسات، تفکرات و رفتارهای افراد و عمل کردن به طور مناسب بر مبنای آن (آگان و همکاران^۲، ۲۰۰۷).

۳- مؤلفه های هوش سازمانی

کالکان^۳ (۲۰۰۵) برای هوش سازمانی سه مؤلفه در نظر می گیرد:

۱. ظرفیت فرآیند اطلاعات؛
 ۲. توانایی انطباق؛
 ۳. هوش هیجانی جمعی (کیستی و همکاران^۴، ۲۰۱۱).
- همان گونه که در دنیای انسانی و در حیات پرتلاطم بشری، انسان های موفق کسانی هستند که استعداد های سرشار و هوش بالایی دارند، قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع چنین است؛ به ویژه در عصر حاضر هر چه زمان جلو می رود به دلیل پیشرفت علوم و فنون و پیدایش چالش ها و نیازهای جدید، سازمان ها نیز پیچیده تر و اداره آن ها برای تبعیت از تغییرات خواهد بود (آلبرخت، ۲۰۰۳). بر همین اساس آلبرخت هفت مؤلفه برای هوش سازمانی در نظر می گیرد که عبارت اند از:
۱. چشم انداز استراتژیک: به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اطلاق می شود علائم کلیدی چشم انداز استراتژیک شامل داشتن گفتمان استراتژیک در سازمان، بررسی محیط کسب و کار، بازبینی استراتژیک سالانه، داشتن پیشنهاد ارزشمند در قبال بازار، بیانیه هدایت، کاربرد بیانیه مأموریت و ارتقاء مدیران آینده می باشد (آلبرخت، ۲۰۰۳).
 ۲. سرنوشت مشترک: زمانی که تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند و هدف مشترکی دارند و می دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست آن ها می توانند به طور هم افزایی برای رسیدن به چشم انداز عمل نمایند (آلبرخت، ۲۰۰۳).
 ۳. میل به تغییر: میل به تغییر و تحول نیازمند این نکته است که با همه تغییراتی که برای تحقق چشم انداز استراتژیک لازم است سازگار باشد علائم کلیدی میل به تغییر شامل بهبود مستمر فرآیندها، حمایت از نوآوری، حمایت از بهبود انجام کار، اجازه پرسیدن، حداقل بوروکراسی، پذیرش اشتباهات توسط مدیران و ایجاد فضای تغییر می باشد. میل به تغییر، داشتن توانایی مواجهه با چالش های غیره منتظره می باشد (آلبرخت، ۲۰۰۳).
 ۴. روحیه: منظور از روحیه، داشتن روحیه و انرژی لازم به منظور موفق شدن می باشد در یک سازمان باروحیه پائین، کارکنان به میزان اصولی و منطقی به شغل و وظیفه شان عمل می نمایند. علائم کلیدی روحیه شامل کیفیت زندگی کاری، سهم مدیریت در روحیه کارکنان، احساس افتخار در سازمان، تلاش فوق العاده کارکنان، فرصت های شغلی، نگرش مدیران به شغل و الگوی تعهد مدیران می باشد (آلبرخت، ۲۰۰۳).
 ۵. اتحاد و توافق: به طور کلی اتحاد و توافق به معنای کمک قوانین و ابزارهای سازمان به موفق شدن می باشد بدون یک سلسله قوانین جهت اجرا در حیطه آن، هر گروهی در ادامه کار دچار مشکلات فراوان و اختلاف نظر خواهد شد. علائم کلیدی و اتحاد و توافق، شامل ساختار مناسب، حمایت سیاست ها از رسالت، تسهیل فرآیندهای کسب و کار، بهبود

1 Glynn

2 Akgun & et al

3 Kalkan

4 Kesti & et al

سیستم‌های اطلاعاتی، ارتباط سیستم‌های اطلاعاتی و خلق ارزش برای مشتری، انتقال مسئولیت تا پائین‌ترین سطح سازمان و هم‌راستایی مأموریت‌های بخشی می‌باشد (آلبرخت، ۲۰۰۳).

۶. کاربرد دانش: تقریباً فعالیت هر سازمانی شدیداً به دانش کسب‌شده، تصمیم‌های درست آنی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته‌سالاری افراد، خود به‌اندازه صحت اطلاعات کاربردی که در هر دقیقه با ساختار سازمان عجین شده، وابستگی دارد، با نگاهی فراتر از تحولات جاری فن‌آوری اطلاعات در راستای مدیریت دانش، کاربرد دانش مرتبط است. به‌طور کلی کاربرد دانش، به اشتراک گذاشتن اطلاعات، دانش و فرزانی را شامل می‌شود (آلبرخت، ۲۰۰۳).
۷. فشار عملکرد: در یک سازمان هوشمند هر یک از مجریان بایستی موضع اجرایی خاص خود را داشته باشند، علائم کلیدی فشار عملکرد شامل درک انتظارات توسط کارکنان، ارتباط مدیران به خاطر اهدا، حل مشکلات اجرایی کارکنان توسط مدیران، عدم ترقی مدیران ضعیف، دریافت بازخورد توسط کارکنان درباره عملکردشان، احساس کارکنان از مفید بودن کارشان و ترقی کارکنان بر اساس شایستگی می‌باشد. درمجموع فشار عملکرد به مفهوم جدی بودن در مورد آنچه انجام می‌دهیم می‌باشد (آلبرخت، ۲۰۰۳).

گونیا و کوه^۱ (۲۰۰۹) برای هوش سازمانی سه بعد را در نظر گرفته‌اند:

۱. هوش فنی و تحلیلی؛
۲. هوش ادراک شیوه‌های حل مسائل؛
۳. هوش زمینه‌ای (هلال^۲، ۲۰۰۶).

۴- دیدگاه‌های هوش سازمانی

با در نظر گرفتن پیشینه کلمه هوش در ادبیات عامه، علمی و سازمانی و نیز تعدد رویکردها و نظریه‌های علمی ارائه شده در این زمینه و از طرفی، عدم وجود تعریفی دقیق، شفاف یا نظریه‌ای کامل و جامع در این حوزه، لذا چالش‌های بنیادین درخصوص این مفهوم نو سازمانی و زمینه‌های تحقیقاتی آن آشکار است، هم‌چنین از جمله مسائل تحقیقاتی در این حوزه می‌توان به عدم تعیین رویکرد معرفت‌شناختی در اکثر تحقیقات هوش و به خصوص هوش سازمانی اشاره کرد. بنابراین، محققین در این بررسی می‌کوشند برای تکمیل ادبیات این موضوع براساس تعاریف ابعاد معرفت‌شناختی موجود در ادبیات موضوع با تقسیم‌بندی نظریه‌های ارائه شده در سه گروه شناختی، رفتاری و عاطفی - اجتماعی برای شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های بعد رفتاری و عاطفی - اجتماعی در بانک‌های تجاری در بخش میدانی تحقیق گامی هر چند کوچک بردارند (کریمی و همکاران، ۱۳۹۸).

هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی خواهد بود که بی‌تردید مدیران سازمان‌ها برای پویایی و افزایش کارایی خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهد داشت. سازمان و سازمان یافتگی جزء جدانشدنی زندگی ما هستند. افراد بیش‌تر عمرشان را در سازمان‌ها یا در رابطه با سازمان‌ها سپری می‌کنند و این موضوع نشان‌دهنده اهمیت جایگاه سازمان‌ها در دنیای کنونی است (حسین زاده و ناصری^۳، ۲۰۰۷).

انواع دیگری از هوش نیز در سازمان‌ها مطرح شده است؛ از جمله هوش فنی که بیانگر توانایی سازمان برای پردازش دانش و اطلاعات رایانه‌ای است و به این ترتیب در تعاملات سازمان‌های امروزی دارای اهمیتی بسیار زیاد است. از سوی دیگر، هوش انسانی یا هوش افرادی که در سازمان مشغول فعالیت هستند نیز مهم‌تر از هوش فنی است. موفقیت در به‌کارگیری فناوری اطلاعات به هوش انسانی وابسته است که شامل مهارت‌های هوش انسانی یعنی تفکر موجز، بصیرت قیاسی و هوشیاری نظری است. بنابراین هوش سازمانی را می‌توان از دو دیدگاه مورد توجه و بررسی قرار داد (ملک زاده و همکاران، ۱۳۹۲):

- ۱- هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند: وقتی هوش سازمانی به عنوان فرآیند مورد توجه قرارگیرد بیانگر پیچیدگی‌های تقابلی، تجمعی و هماهنگی با هوش انسانی و فنی درون یک سازمان است. پیچیدگی تقابلی هوش سازمانی نشان‌دهنده رابطه میان انسان و مؤلفه‌های فنی سازمان است. تجمعی بودن هوش سازمانی به صورت سلسله‌مراتبی نمود می‌یابد و شامل دانش سطح فردی، گروهی و سازمانی است. هماهنگی در نگاه به هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند، دارای نقشی مهم و محوری نسبت به ابعاد فرآیندی متقابل و تجمعی است. هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند دارای پنج مؤلفه اساسی است: حافظه سازمانی، دانش سازمانی، یادگیری سازمانی، ارتباطات سازمانی، نتیجه‌گیری سازمانی (ملک زاده و همکاران، ۱۳۹۲).
- ۲- هوش سازمانی به عنوان نتیجه یک فرآیند یا حالت، بیانگر کلیت و جامعیت قسمت‌ها و بخش‌های ساختار یافته و جهت‌دار اطلاعات است. هوش سازمانی که در چنین وضعیتی تولید شود باید برای توانمند شدن توانایی‌های سامانه‌های اطلاعاتی و

1 Gonyea & Kuh

2 Halal

3 Hoseinzadeh & Naseri

حل مسائل سازمان به شکل مناسب مورد استفاده قرار گیرد. دانش و مدیریت دانش، نمی تواند جدای از فرآیند یادگیری سازمانی به هدایت هوش سازمانی منجر شود. این شبکه از روابط متقابل، تعریف آنها را مشکل می سازد، ولی این مزیت را دارد که بیانی جامع از فرآیند های پیچیده ای که در سطح سازمانی صورت می گیرد، ارائه کند. تعامل میان ذخایر و جریان دانش به سختی می تواند چنین بیان شود؛ زیرا هر سامانه ای همزمان با ناظرش حرکت می کند ولی با توجه به اثراتی که بر جای می گذارد، قابل ردیابی است. مزیت رقابتی پایداری که پیتر دراگر بیست سال پیش در رابطه با دانش و مدیریت دانش موثر بیان کرده است، امروزه با استفاده از مفهوم هوش سازمانی بیان می شود که اثری از یادگیری سازمانی است. پویایی دانش سازمانی سازوکاری است که یادگیری سازمانی و تکامل آن را توضیح می دهد و بیش از آن بیانگر چگونگی ظهور و بقای یک سازمان در محیط رقابتی است (ملک زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

۵- ضرورت هوشمند سازی سازمانی

همان گونه که انسان های هوشمند افرادی موفق و اثربخش اند، سازمان های هوشمند نیز در راه رسیدن به اهداف خود با چالش های کمتری روبه رو هستند و به گونه ای اثربخش تر عمل می کنند. هوشمندی سازمانی برآیند هوشمندی کارکنان و فناوری های هوشمند در فرآیندهای سازمان است. سازمان های هوشمند توانایی برقراری تعامل سازنده بین اعضای سازمان، فرآیندها، فرهنگ و فناوری را دارند. تعاملی که در مجموع عقل کلی سازمان را شکل می دهد و از این طریق پیچیدگی کارها و پیچیدگی های محیطی با هوشمندی اداره می شود (سیمچ، ۲۰۰۵).

در دنیای امروزی و در حیات پرتلاطم بشری، افرادی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره مند از درجه هوشی بالا باشند، بی شک در سازمان های قرن بیست و یکم نیز وضع به همین گونه خواهد بود، به خصوص اینکه در عصر حاضر با گذر زمان، با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش های جدید، سازمان ها پیچیده تر و اداره آنها نیز مشکل تر می شود. این معنا زمانی با اهمیت تر خواهد بود که پذیرفته شود، در سازمان های امروزی، علاوه بر ماشین آلات هوشمند، منبع عظیم و خلاق انسان هوشمند نیز در فرآیندهای سازمانی نقش مؤثری دارند (کشاورز و خواجه پور سوق، ۱۳۹۲).

در دنیای پیچیده کنونی، مدیران یک سازمان به منظور دستیابی به اهداف و برنامه های سازمان خود و همچنین رشد و بقا در محیط متلاطم امروزی، نیازمند ویژگی های خاصی می باشند که هوش سازمانی یکی از مؤلفه هایی است که مدیران عصر حاضر بایستی دارا باشند تا با کسب دانش عمیق نسبت به همه عوامل محیطی، باعث هوشمندی سازمان باشند و در نتیجه آن، بهتر بتوانند سازمان تحت هدایت خود را در دنیای متلاطم و رقابتی مدیریت کنند (مختاری بایع کلایی و همکاران، ۱۳۹۳).

در دنیای امروز ارتقاء هوش سازمانی یکی از الزامات غیر قابل انکار برای اغلب سازمان هاست تا بتوانند از طریق کسب و تجزیه و تحلیل اطلاعات و همین طور افزایش دانش و ایجاد آگاهی، بر قابلیت های خود بیفزایند. افزایش هوش سازمانی موجب می گردد سازمان ها اطلاعات محیط اطراف خود را سریع تر و با دقت بیشتری تجزیه و تحلیل کرده و نتایج حاصل را به طریق سودمند ذخیره و در مواقع مقتضی در دسترس تصمیم گیرندگان قرار دهند. این امر جریان تبادل اطلاعات و دانش را در بستر سازمان تسریع کرده و اثربخشی فرآیند تفکر و تصمیم گیری جمعی را به نحو چشم گیری بهبود می بخشد (غلامی و همکاران، ۱۳۹۰).

اهمیت هوش سازمانی در کسب و کار از این امر ناشی می شود که هوش فردی به تنهایی توانایی فائق آمدن بر مسائل پیش رو را ندارد؛ لذا برای غلبه بر مشکلات، نیاز به ایجاد هوش جمعی در درون سازمان به عنوان یک ضرورت اهمیت پیدا می نماید (ماریس و اسکارلت^۱، ۲۰۱۱). در حال حاضر اکثر مؤسسات موفق در کشورهای توسعه یافته از هوشمندی به عنوان یک ابزار قدرتمند برای کسب آگاهی بیشتر از محیط استفاده می کنند. بدون شک مؤسسات برای ادامه حیات در محیطی که هر روز با چالش های بیشتری روبرو خواهند بود می توانند با تکیه بر فناوری اطلاعات و ارتباطات قابلیت های هوشمندی خود را افزایش داده و بر رقیبان غلبه کنند (کلاکولو^۲، ۲۰۱۱).

هوش سازمانی به عنوان راهبردی مهم و ضروری برای حفظ مزیت رقابتی سازمان ها و صنایع توسعه یافته و به عنوان یک ضروری برای دستیابی به بهره وری بیشتر در سازمان ها و صنایع کوچک و بزرگ مطرح شده است شناسایی هوش سازمانی این امکان را به سازمان می دهد که بتواند نیاز به تغییرات را تشخیص دهد و امکان بهینه سازی فرآیند و بهبود عملکرد خود و زیر مجموعه وابسته را فراهم سازد و با به کار گیری راه حل های هوش سازمانی می تواند میزان تعهد کارکنان نسبت به سازمان را افزایش داده و زمینه مناسبی جهت شکوفایی استعداد های بالقوه کارکنان و افزایش بهره وری در سازمان را فراهم نمایند. بررسی

های محققان نشان داده است که هوش سازمانی تحت تاثیر یک سری عوامل تعیین کننده مانند مدیریت دانش، فرهنگ، استراتژی های سازمانی و ساختار سازمانی می باشد (کهنسال^۱، ۲۰۰۹).

فقدان هوش سازمانی در یک سازمان و عدم وجود رهبر یا رهبران خوب در یک سازمان، می تواند سازمان را با الگوهای ناپایایی مدیریتی و یا الگوهای معمول موجود همراه سازد (آلبرخت، ۲۰۰۳). سازمانی که از هوش سازمانی نامطلوب برخوردار باشد مواردی مانند عدم آگاهی از تغییرات محیطی، عملکرد کند در پاسخگویی به مسائل، اصرار بر سیاست ها و تصمیم گیری های ناکارآمد، عدم به کارگیری تجربی ناکامی های گذشته، ظرفیت تهدید شده در نوآوری و عدم تمرکز کافی بر ارتباطات و عملکرد در آن سازمان به وفور قابل مشاهده است (وریارد^۲، ۲۰۱۲).

۶- نتیجه گیری

همان گونه که در دنیای انسانی و پر تلاطم بشری انسان هایی موفق و با کارایی بالا خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره مند از درجه هوشی بالا باشند، در دنیای سازمانی نیز وضع قطعاً به همین شکل خواهد بود. این بدان معنی است که سازمان ها و کسب و کارهایی که از هوش سازمانی بالایی برخوردار باشند، می توانند در رویارویی با تغییر و تحولات به وجود آمده در دنیای رقابتی امروز به شکلی هوشمندانه و موفق عمل کنند از آنجا که سازمان ها موجودی زنده و پویا هستند که نیازهای هوش جمعی آنها و نیز عوامل اثرگذار بر آنها تغییرپذیر است، لذا مطالعه مداوم این عوامل همواره باید مورد نظر قرار گیرد. هوش سازمانی به عنوان ابزار مناسبی برای ارائه اطلاعات صحیح و خلاصه شده سازمان در موقع مناسب به تصمیم گیرندگان و مدیران سازمان ها می باشد و به مدیریت سازمان امکان تصمیم گیری سریع تر و دقیق تر را برای فراهم می سازد.

دنیای پر تلاطم و محیط ناآرام امروزی، به شدت به سازمان هایی هوشمند، نیاز دارد تا با هر تغییر و پیشامد ناگهانی، به نحو مطلوب، انعطاف لازم و عکس العمل مناسب نشان دهند. امروزه محیط های کسب و کاری با چالش های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان، با نیاز به ارتباط بیشتر واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها مواجهند. مدیران سازمان ها نیاز دارند که با سرعت و دقت بیشتری روند انجام امور را نظارت و پیگیری نمایند. برای تشکیل یک سازمان هوشمند، تنها استخدام افراد باهوش تنها تهیه بهترین و هوشمندترین ابزار و شبکه های کامپیوتری، کافی نیست. بلکه هر سازمان باید ترکیبی از افراد با سطوح هوشی مختلف داشته باشد. زیرا هریک از این افراد توانایی خاص خود را دارند. بنابراین کارکنان سازمان باید هر روز هوشمندتر شوند و باید به طور مستمر، چرخه های سیستمی دانش به یکدیگر بازخورد بدهند و به کسب تجربه و یادگیری بپردازند. چرا که ایجاد هوش سازمانی برای کارکنان، امری ضروری است و زمانی که این امر مهم محقق گردد، افکار و قوای ذهنی افراد مانند سیلی خروشان در سازمان جاری شده و همچون روحی در کالبد سازمان دمیده می شود.

مدیران امروزی نمی توانند در چارچوب های اطلاعات پیشین، سازمان را اداره کنند؛ بنابراین نیازمند راهکارهایی هستند که بتواند در کمترین زمان، بیشترین اطلاعات ممکن را در اختیارشان قرار دهد. هوش سازمانی با ارزیابی کامل اطاعات و اقدامات گذشته و بررسی راهکارهای انتخابی سازمان می تواند به تصمیم گیری سریع تر در سازمان کمک کند. هوش سازمانی بالا می تواند با سالم سازی و بهینه کردن عملکردهای کسب و کار، موقعیت و جایگاه آن ها را در بازار رقابتی امروز تضمین کند تا به شانس بیشتری برای موفقیت دست یابند. ارتقاء دادن هوش سازمانی جزء الزامات انکارناپذیر برای اغلب سازمان ها است تا بتوانند از طریق دریافت و تجزیه و تحلیل اطلاعات، و همین طور افزایش دانش و ایجاد آگاهی، قابلیت های خود را افزایش دهند. افزایش هوش سازمانی باعث می شود تصمیم گیرندگان سازمان ها اطلاعات محیط اطراف خود را با دقت بیشتر و سریع تر تجزیه و تحلیل کنند و نتایج حاصل سودمند و مفید را ذخیره کرده و در مواقع لازم مورد استفاده قرار دهند.

مدیران و تصمیم گیرندگان در سازمان، باید با ارزیابی وضعیت محیط، سازمان خود را از لحاظ میزان هوشمندی یعنی توانایی سازگاری و قابلیت انطباق با محیط، ساختار و عملکرد سازمانی، چشم اندازها، یادگیری و به کارگیری دانش، روحیه، فناوری اطلاعات و ارتباطات و حافظه سازمانی مورد ارزیابی و شناسایی قرار دهند، زیرا سازمان هایی که میزان هوش سازمانی بالایی دارند در مقابله با بحران های محیطی، می توانند عکس العمل سریع و هوشمندانه ای انجام دهند و با وجود داشتن اطلاعات لازم و مفید، برنامه ریزی مناسب و دقیقی داشته باشند.

1 Kohansal

2 Veryard

منابع

۱. تیموری، هادی؛ شامی، علی و زارعی، مریم (۱۳۹۶). رابطه ابعاد هوش سازمانی و کارآفرینی سازمانی. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۵(۸۳)، صص ۱۱۵-۱۳۴.
۲. جعفری، پریوش و فقیهی، علیرضا (۱۳۸۸). میزان مؤلفه‌های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی. فصلنامه دانش و پژوهش در علوم تربیتی، ۶(۲۳)، سال ششم، صص ۴۵-۶۶.
۳. جندقی، غلامرضا؛ زارعی متین، حسن؛ حمیدی زاده، علی و حاج کریمی، فاطمه (۱۳۹۰). رابطه سبک رهبری با هوش سازمانی. دو ماهنامه علمی- پژوهشی دانشور رفتار/ مدیریت و پیشرفت/ دانشگاه شاهد، ۱۸(۵۰)، صص ۳۱۵-۳۲۸.
۴. حاجی احمدی قمی، محمدحسن (۱۳۹۴). ارزیابی هوش سازمانی در دیوان محاسبات کشور. فصلنامه دانش حسابرسی، ۱۱۵(۶۰)، صص ۱۹۷-۲۲۰.
۵. زارعی، رضا (۱۳۹۵). نقش واسطه‌ای توانمندسازی در ارتباط با هوش سازمانی و کیفیت زندگی. نشریه روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی، ۷(۲۵)، صص ۱۰۱-۱۱۸.
۶. شاهین، شعله و فخری آذر، سیروس (۱۳۹۰). بررسی روابط بین زیرسیستم مدیریت دانش و مؤلفه‌های هوش سازمانی در سازمان یادگیرنده. فصلنامه فراسوی مدیریت، ۵(۱۹)، سال پنجم، صص ۲۱۱-۲۳۴.
۷. شیر، اردشیر؛ محسنی مقدم، اکرم و فیضی، شمس الدین (۱۳۹۳). رابطه بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری ایلام. نشریه فرهنگ ایلام، ۱۵(۴۴ و ۴۵)، صص ۲۲-۳۶.
۸. غلامی، شهرام؛ غفوریان، هما و معنوی پور، داوود (۱۳۹۰). رابطه هوش سازمانی و عملکرد مدیران. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/ سازمانی، ۲(۶)، صص ۸۹-۹۹.
۹. قره، محمدعلی؛ فردوسی، محمد حسن و مرعشیان، فاطمه سادات (۱۳۹۱). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی در مدیران تربیت‌بدنی و هیأت‌های ورزشی شهر اهواز. فصلنامه کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش، ۱(۲)، صص ۷۳-۸۰.
۱۰. کریمی، مهناز؛ فقیهه، ابوالحسن و عالم تبریز، اکبر (۱۳۹۸). هوش سازمانی: شناسایی مؤلفه‌ها با رویکرد رفتاری و عاطفی/ اجتماعی و رتبه‌بندی به روش مدل سازی ساختاری تفسیری. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۳۹۸، سال یازدهم، ۱(۳۵)، صص ۷۵-۱۰۰.
۱۱. کشاورز، لقمان، و خواجه پور سوق، پروانه (۱۳۹۲). تدوین مدل ارتباطی هوش چندگانه و هوش سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان کهگیلویه و بویر احمد. فصلنامه رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، ۳(۲)، صص ۷۵-۸۶.
۱۲. مختاری بایع کلایی، مهران؛ میر سپاسی، نیلوفر و موسوی دلخوشی، امیر (۱۳۹۳). شناسایی و تبیین رابطه‌ی هوش سازمانی با مدیریت دانش. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۹(۳۲)، صص ۱۱۹-۱۵۴.
۱۳. ملک زاده، غلامرضا؛ کاظمی، مصطفی و لگزبان، محمد (۱۳۹۲). هوش سازمانی: طراحی مدل سلسله مراتبی برای دانشگاه‌های دولتی ایران با رویکرد دیماتل. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۵(۱۰)، صص ۹۴-۱۲۴.
۱۴. میرزاده، لیلا؛ میرزاده، علیرضا و فلاحتکار، محمد حسین (۱۳۹۰). هوش سازمانی: تلاقی سه دیدگاه معرفت‌شناختی و ارائه دیدگاهی جامع. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۱۳۹۰، ۸(۳۶)، صص ۴۵-۶۰.
۱۵. میرسپاسی، ناصر و افقهی، بابک (۱۳۹۱). مقایسه تحلیلی هوش سازمانی در آموزش عالی: مطالعه ای موردی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۸(۳)، صص ۶۷-۸۶.
16. Akgun, Ali E., Byrne, John & keskin, Halit. (2007). Organizational Intelligence: A Stracturation View, Journal of Organizational Change Management, 20(3), pp 272-289.
17. Albrecht, K. (2003). The power of minds at work: Organizational intelligence in action, a division of American management association 1601, Broadway, New York.
18. Alipoorshirsavar, & Marzbanmogadam, A. (2013). The relationship between business intelligence and enterprise in Gilan manufacturing companies. Journal of parks and growth centers, 9(36), pp 47-53.
19. Colakoglu, T. (2011). The Problematic Of Competitive Intelligence: How To Evaluate & Develop Competitive Intelligence?, Procedia Social And Science, Vol. 24, pp 1615-1623.

20. Glynn, M. A. (1996). Innovative genius: a framework for relating individual and organizational intelligences to innovation, *Academy of Management Review*, 21(4), pp 1081-1111.
21. Halal, W. E. (2006). Organizational Intelligence: What is it? And How can manager Use it?, www.strategy-bussiness.com.
22. Hoseinzadeh, A. & Naseri, M. (2007). Organizational justice. *Tadbir journal*. 18th year, 18(190), pp 18-23.
23. Kesti, M., Syvajarvi. A., Stenvall. J., Rivera. M. (2011). Human capital scenario analysis as an organizational intelligence tool for performance management. *Problems and Perspectives in Management*, 9(1), pp 46-58.
24. Kohansal, H. (2009). Reliability and Validity Assessment for the Organizational Intelligence and Relationship it whit Organizational Commitment Staff of Shiraz Telecommunication Company. Unpublished thesis, Islamic Azad University Marvdasht Branch.
25. Maries, I. & Scarlat, E. (2011). Enhancing the Computational Collective Intelligence within Communities of Practice Using Trust and Reputation Models. Springer- Verlag Berlin Heidelberg, pp 74-95.
26. Marjani, A., Soheilipour, M. (2012). The Relationship between Organizational Intelligence and Staff Performance Based on the Model of Karl Albrecht. *International Journal of Business and Social Science*, 3(4), pp 152-158.
27. Matthew, J., Grawhich., B, Larsa. K. (2009). Are you Focusing both Employees and Organizational Outcomes. *Organizational Health Initiative at Saint Louis university*, 1(5), pp 12-18.
28. Piri, Z .A .(2006). Model for business intelligence. Fourth Annual Conference of Health Service Management Student across the Country.
29. Simic, I. (2005). Undergraduate psychology Major: organizational learning As a component of organizational Intelligence. Information and marketing Aspect of the Economically Development of the balkman Countries Journal: ISBN945-90277-8-3 (university of National and word Economy, Sofia, Bulgaria).
30. Veryard, R. .(2012). Organizational Intelligence, Lean pub, chapter 1.

دوماهنامه اقتصادی

مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

ISSN: 2538-6409

