

علوم مدیریت و توسعه

مطالعات کاربردی در دو ماهنامه علمی-تخصصی

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال چهارم، شماره ۱۵، اردیبهشت ۱۳۹۸

ISSN: 2538-6409

بررسی رابطه استراتژی‌های تولید محصول با چابکی زنجیره تامین
اکبر شیدائی حبشی

بررسی رابطه گذراندن دوره پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک
حل مساله اجتماعی دانش آموزان دختر پیش دبستانی
سمیه عبدی، قاسم بارانی

بررسی مدیریت زنجیره تامین سبز در صنعت ذوب آهن اصفهان و تاثیر آن بر
توسعه عملکرد سبز
سحر آذرکمند، نیلوفر شمس

توسعه نیافتگی ناشی از تاخیر فرهنگی برآمده از حاشیه نشینی در شهرها
وحید حسنی، رضا الهیاری، مجید دهشیری

بررسی سرمایه روانشناختی جمعی: ارتباط دهی رهبری اشتراکی، تعهد سازمانی
و خلاقیت
محمد کریمی مهر

ارزشیابی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی
خلیل خادم محترم، مهتاب سلیمی

تعیین رابطه بازاریابی درونی با تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان
مازندران
محمد کهن سال، عبدالرحمان کهن سال، صفا اونیق، الهام لشکر بلوکی، لاله مجریان، پروینه
نصیری گلوگاهی

بررسی رابطه وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی و یکپارچه سازی تجارت
الکترونیک شرکت‌های بیمه استان گلستان
حسن آخوندی، پرویز سعیدی، سمانه میقانی



مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،
سال چهارم، شماره یک (پیاپی: ۱۵)، اردیبهشت ۱۳۹۸
ISSN: 2538-6409

صاحب امتیاز و مدیر مسئول:
منیژه ملائی

زیر نظر شورای سردبیری
مدیر داخلی: مهرداد فتاحی

اعضای شورای علمی نشریه:

سرکار خانم دکتر مریم اخوان خرازیان، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر طیبه امیرخانی، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر روحاله بیات، دانشگاه بین المللی امام خمینی

جناب آقای دکتر محمد تابان، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر مهدی حیدری، دانشگاه ارومیه

جناب آقای دکتر هاشم زارع، دانشگاه شیراز

جناب آقای دکتر سجاد شکوه یار، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر داود طالبی، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر زینب طولابی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر حسین عظیمی، دانشگاه زنجان

سرکار خانم دکتر عالیہ کاظمی، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر حسین کاظمی، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

سرکار خانم دکتر نرگس مرادخانی، دانشگاه زنجان

جناب آقای دکتر سیدرضا میرعسکری، دانشگاه گیلان

جناب آقای دکتر عباس نرگسیان، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر علی یاسینی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر محمد مهدی مظفری، دانشگاه بین المللی امام خمینی



۰۲۱ ۳۳ ۲۰ ۲۴ ۸۷

۰۲۶ ۳۴ ۴۳ ۶۹ ۵۹



۰۲۱ ۴۳ ۸۵ ۷۱ ۲۴

نشانی: کرج، بلوار امام خمینی (باغستان)، بین
خیابان پنجم و ششم، روبروی مجموعه ورزشی
انقلاب، پلاک ۷۳۵، ساختمان پرند، واحد ۱

انتشارات هنر و علوم دانشگاهی
تهران، افسریه، ۱۵ متری اول، کوچه ۲۸،
پلاک ۲۹۳ تلفن: ۰۲۱ ۳۳ ۸۴۰۷۹۲



فراخوان پذیرش مقاله

علوم مدیریت با توجه به نفوذ فراگیر در میان علوم انسانی نقشی بی‌بدیل در توسعه و رشد کشور ایفا می‌کند. بشر در شروع قرن بیست و یکم با تحول شگرفی مواجه شد. این تحول محصول تغییر مفهوم ارتباط، اطلاعات و رسانه بوده است. دگرگونی در ارتباط و انتقال اطلاعات، امکانات آموزشی و پژوهشی را در اختیار بخش بسیار بزرگتری از مردم جهان قرار داد. توسعه آموزش، منجر به ظهور مفاهیم جدیدی در رسانه شد و افراد مختلف را قادر ساخت تا به منابع علمی بروز دسترسی پیدا کنند. تغییر فناوری در کنار افزایش دانشجویان و محققین باعث شد تا مقالات علمی زیادی در مجامع علمی، همایشها و نشریات پژوهشی منتشر شود.

با این نگاه نشریه «مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه» توسط موسسه مدیریت دانش شباک و با همکاری علمی اساتید برجسته دانشگاه‌های کشور به انتشار مقالات علمی در زمینه مدیریت، اقتصاد و حسابداری می‌پردازد. از اینرو از تمام اساتید، صاحب‌نظران، کارشناسان، دانشجویان و پژوهشگران دعوت می‌نماید 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 به نشریه کافی است تا در وبسایت ثبت‌نام نموده و با ورود به پنل کاربری، مقاله خود را ثبت کنید. پس از بررسی اولیه و داوری علمی از طرف تحریریه جهت انتشار مقاله با نویسندگان رابط تماس گرفته می‌شود.

محورهای نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه:

- 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

فهرست مقالات

صفحه	عنوان مقاله
۱	بررسی رابطه استراتژی های تولید محصول با چابکی زنجیره تامین اکبر شیدائی حبشی
۱۱	بررسی رابطه گذراندن دوره پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک حل مساله اجتماعی دانش آموزان دختر پیش دبستانی سمیه عبدی، قاسم بارانی
۱۷	بررسی مدیریت زنجیره تامین سبز در صنعت ذوب آهن اصفهان و تاثیر آن بر توسعه عملکرد سبز سحر آذرکمند، نیلوفر شمس
۲۵	توسعه نیافتگی ناشی از تاخیر فرهنگی برآمده از حاشیه نشینی در شهرها وحید حُسنی، رضا الهیاری، مجید دهشیری
۳۳	بررسی سرمایه روانشناختی جمعی: ارتباطدهی رهبری اشتراکی، تعهد سازمانی و خلاقیت محمد کریمی مهر
۴۷	ارزشیابی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی خلیل خادم محترم، مهتاب سلیمی
۶۳	تعیین رابطه بازاریابی درونی با تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران محمد کهن سال، عبدالرحمان کهن سال، صفا اونق، الهام لشکربلوکی، لاله مجریان، پروینه نصیری گلوگاهی
۶۹	بررسی رابطه وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی و یکپارچه سازی تجارت الکترونیک شرکت های بیمه استان گلستان حسن آخوندی، پرویز سعیدی، سمانه میقانی

بررسی رابطه استراتژی های تولید محصول با چابکی زنجیره تامین

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۲/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۳

کد مقاله: ۶۴۳۳۱

اکبر شیدائی حبشی^۱

چکیده

با توجه به بازار در حال رشد نیاز به چابکی زنجیره تامین برای حفظ مزیت بیشتر احساس می شود. این مقاله تاثیر بین قابلیت های زنجیره تامین و عرضه چابکی بر عملکرد شرکت را بررسی می کند و همچنین اهمیت تشخیص عرضه زنجیره تامین چابک و قابلیت زنجیره تامین و اثرات آن بر عملکرد شرکت را بیان می کند. در حال حاضر محیط کسب و کار با فشار ناشی از رقابت سخت، تغییرات ثابت و سطح بالایی از عدم قطعیت در بازار غیر قابل پیش بینی روبرو است. از جمله این چالش ها نیاز سازمان برای پاسخ سریع به تغییرات بازار به منظور حفظ رقابت و کسب موفقیت در کسب و کار است. چابکی زنجیره تامین توانایی سازمان برای پاسخ به تغییرات غیرمنتظره در بازار و تبدیل این تغییرات به فرصت های کسب و کار است. بنابراین یک عنصر ضروری برای کمک به سازمان در یک محیط آشفته و بی ثبات به شمار می آید. در این پژوهش در ابتدا مبانی نظری پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است و اقدام به طراحی مدلی برای تدوین مؤلفه های چابکی بر اساس مدل SCOR و دیگر مدل ها شده است. در مدل پیشنهادی توسعه محصول جدید (به عنوان یک مؤلفه اصلی) مدنظر قرار گرفته است. با توجه به یافته های تحلیل عاملی عوامل جدیدی در خصوص طبقه بندی فرآیندها ایجاد شد و بر اساس طبقه بندی جدید مدل مورد آزمون قرار گرفت و نشان داده شد که توسعه محصول جدید و مدیریت تامین و تولید، بطور مستقیم و غیرمستقیم و مدیریت تحویل تنها بطور غیر مستقیم بر چابکی زنجیره تامین اثر دارند.

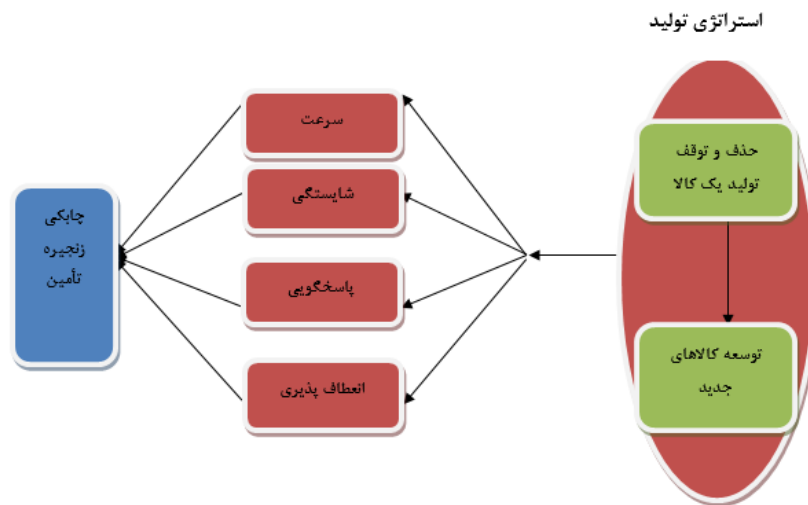
واژگان کلیدی: استراتژی محصول، چابکی زنجیره تامین، فرآیند سازمانی، سازمان

۱- مقدمه

در حال حاضر محیط کسب و کار با فشار ناشی از رقابت سخت، تغییرات ثابت و سطح بالایی از عدم قطعیت در بازار غیر قابل پیش بینی روبرو است. این مقاله تاثیر بین قابلیت های زنجیره تامین و عرضه چابکی بر عملکرد شرکت را بررسی می کند. و همچنین اهمیت تشخیص عرضه زنجیره تامین چابک و قابلیت زنجیره تامین و اثرات آن بر عملکرد شرکت را بیان می کند. از جمله این چالش ها نیاز سازمان برای پاسخ سریع به تغییرات بازار به منظور حفظ رقابت و کسب موفقیت در کسب و کار است. چابکی زنجیره تامین توانایی سازمان برای پاسخ به تغییرات غیرمنتظره در بازار و تبدیل این تغییرات به فرصت های کسب و کار است. بنابراین یک عنصر ضروری برای کمک به سازمان در یک محیط آشفته و بی ثبات به شمار می آید. (vanhoek, 2001:126) طرفداران اولیه چابکی آن را به عنوان یک سیستم با قابلیت های داخلی برای پاسخگویی سریع به نیاز های در حال تغییر بازار تعریف کردند. قابلیت های داخلی شرکت شامل: فن آوری های نرم و سخت، منابع انسانی، آموزش، مدیریت فعال و ارتباطات و اطلاعات یک سیستم می باشد که به سرعت به تقاضای مشتری پاسخ میدهد. به طور کلی چابکی توانایی شرکت و زنجیره تامین خود را برای پاسخ و سازگاری با محیط کسب و کار پویا بالا می برد. مفهوم چابک توسط محققان LACOCA در سال (۱۹۹۱) معرفی شد. که برای اولین بار در زمینه تولید انعطاف پذیر مورد توجه قرار گرفت. از دیدگاه تولید، چابکی را میتوان با پذیرش موفقیت آمیز از پایگاه رقابتی (سرعت، انعطاف پذیری، نوآوری، کیفیت، سودآوری) از طریق یکپارچه سازی منابع برای ارائه محصول و خدمات مشتری محور در تنظیم بازار نامشخص تعریف کرد. وجهه مشترک تمام تعاریفات زنجیره تامین چابک عبارتند از: حساسیت مشتری، یکپارچه سازی شبکه، یکپارچه سازی فرآیند، اعمال نفوذ افراد و اطلاعات. استراتژی و توسعه محصول بر اساس نیازها، به طور مطلق وابسته به پیش بینی آینده نیست، نیازها تغییر نمی کنند. بنابراین بخش حیاتی از آینده هستند که امروز قابل مشاهده اند و کافیت با شناخت صحیح آن ها و بررسی راهکارهای موجود از یک سو، رفتار و خواست مردم از سوی دیگر، محصول جدید را طراحی نماییم.

۲- بیان مسئله

در محیط رقابت امروز کسب و کار، سازمانی نمی تواند با اتکا بر فرآیندهای ثابت، باقی بماند. چرا که هر چند فرآیندها در ابتدا مناسب طراحی شده باشند، نیازمندی مورد بازنگری و تغییر قرار گیرند تا سازمان همچنان مزایای رقابتی خود را حفظ نماید. (stevens, 1989:3). این مهم ابتدا در مقابل رویکردهای ساختاری و وظیفه ای در سازمان ها قرار گرفت و پس از کسب نتایج چشم گیر در شرایط کنونی سازمان ها دریافته اند که تنها تغییرات تدریجی و سطحی راهگشای مشکلات پیشروی رقابت نیست و برای بقای سازمان لازم است تغییراتی اساسی و زیربنایی در سازمان ایجاد شود. سازمان ها عموماً از جنبه های رقابتی مختلفی چون هزینه، کیفیت، تحویل، انعطاف پذیری و این قبیل موارد با یکدیگر به رقابت می پردازند. اگرچه امروزه محیط و شرایط فوق العاده رقابت، با تغییر و تحول مداوم و غیرقابل پیش بینی بودن بازار مشخص می شوند. پیچیدگی تکنولوژی های پیشرفته، کوتاه و کوتاه تر شدن چرخه عمر محصولات، نیازمندی های متمایز مشتریان و گسترش میل به تنوع خواهی و تقاضا برای محصولات متنوع در بازار جهانی، شفافیت بازار را تقلیل داده و بر عدم اطمینان آن افزوده است. در چنین شرایط متغیر فراگیر، سازمان های موفق برای اینکه توان رقابتی خود را حفظ کنند باید خود را با شرایط متلاطم و متحول محیط کسب و کار منطبق نمایند. از این رو چابکی به معنای پاسخگویی به مشتری و احاطه بر آشفستگی بازار است (sharp, 1999:155). چابکی به عنوان اجزا و عنصری ضروری برای بهبود رقابت پذیری است. در این پژوهش چارچوب فرآیند محور از چابکی زنجیره تامین سازمان مورد بررسی قرار گرفت. این چارچوب عوامل کلیدی که ویژگی های چابکی چهار فرآیند حیاتی زنجیره تامین سازمان (توسعه محصول جدید، تدارکات و منبع یابی، ساخت، تحویل و توزیع) را به عنوان عوامل سازنده زنجیره تامین چابک در نظر می گیرد. و سپس به مطالعه ریزتر و دقیق تر اثر عامل توسعه یک محصول جدید و یا حذف آن (استراتژی های تولید) بر چابکی زنجیره تامین میپردازد. در این چارچوب از ملاحظات مدل SCOR، مدل زنجیره ارزش پورتر و مدل شریفی یانگ استفاده گردید. هدف از انجام این تحقیق ارائه مدلی که به بررسی تاثیر استراتژی های تولید (طراحی و تولید یک محصول جدید - حذف یک محصول) بر عوامل موثر در چابکی زنجیره تامین (سرعت - شایستگی - پاسخگویی - انعطاف پذیری) که نهایتاً منجر به داشتن یک زنجیره تامین چابک می گردد، می پردازد. برای پاسخ به پرسش های فوق ابتدا با استفاده از ۳ پرسشنامه توسعه کالاهای جدید، پرسشنامه حذف تولید یک کالا و پرسشنامه چابکی سازمانی شریفی و ژانگ متغیرهای فوق اندازه گیری می شوند و سپس با استفاده از روش معادلات ساختاری به تحلیل مدل ذیل میپردازیم (sharifi, 1999:7).



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

۳- پیشینه تحقیق

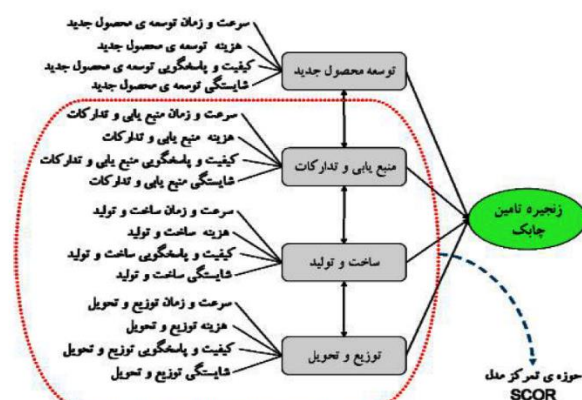
در ادبیات رایج کسب و کار در کنار اصلاح یا بهبود بنیادین عملکرد، مفهوم مهندسی مجدد کسب و کار به عنوان یک تغییر انقلابی و بنیادین قرار دارد. هم و چمپی در سال (۱۹۹۸)، در کتاب "فراسوی مهندسی مجدد کسب و کار" به اصلاح مفهوم انقلاب در فرآیند پرداختند. به عبارت دیگر طی چند سال رشد و فراگیری سریع نگرش هم و چمپی در سازمان ها به این نتیجه رسیدند که مهم ترین مفهوم در این نگرش تأکید بر فرآیند و فرآیند محوری است. تا کنون شرکت ها و سازمان های زیادی چون آی بی ام، ابزارآلات تگزاس، امریکن اکسپرس و جانسون اند جانسون، کرایسلر، فورد و شرکت نفتی شل به موفقیت های بزرگی در نتیجه بکارگیری نگرش فرآیندی دست یافته اند. تا کنون در ادبیات و برخی از مطالعات سعی شده است تا تعریف مفهومی از چابکی ارائه گردد. شریفی و ژانگ در سال (۱۹۹۹)، چابکی سازمان را اینگونه تعریف می کنند: "توانایی مواجهه با چالش های غیر منتظره برای فائق آمدن بر تهدیدات جدید و غیرمنتظره محیط کسب و کار، و کسب مزایای تغییرات و تحولات به عنوان فرصتها". درحالی که گلدمن و همکارانش در سال (۱۹۹۴)، یک سازمان چابک را اینگونه تشریح می کنند؛ پویایی و داشتن توان بالقوه برای دستیابی به مزایای رقابتی، پویا بودن برای استراتژی رقابتی یک سازمان، تمرکز بر توسعه دانش و انعطاف پذیری فرایندهاست که توانایی پاسخگویی به تغییرات چنین شرایطی را برای سازمان به همراه داشته باشد (goldman, 1994:6). یکی از تعاریف جامعی که تاکنون در مورد چابکی ارائه شده است مربوط به کید در سال (۲۰۰۰) است. بنگاه چابک، سازمانی است که به سرعت حرکت می کند، انطباق پذیر است و کسب و کار تنومند و مستحکمی دارد. این توانایی در چنین سازمان هایی وجود دارد که به سرعت پاسخگوی تغییرات و رخدادهای پیش بینی نشده و غیر منتظره، فرصت های بازار و نیازمندی های بازار باشد. چنین کسب و کاری بر پایه ساختار و فرآیندهایی که سرعت، انطباق پذیری و استحکام را تسهیل کنند پایه گذاری می شود و بنگاه هماهنگ شده ای را ارائه می دهد که قادر است به سطح بالای پویایی در عملکرد رقابتی دستی یافته و بر شرایط غیر منتظره و تجربه نشده کسب و کار فائق آید. به اعتقاد بسیاری از اندیشمندان (کالپان، مورداک، داونپورت، شورت، ابلنسکی، لوونتال، هم، چمپی، جوهاتسون، تالوار، هریسون) سازمان ها باید بر فرآیندها تمرکز داشته باشد. در مجموع اثربخشی سازمان به اثربخشی فرآیندهای آن بستگی دارد. زمانی می توان سازمان را موفق دانست شاخص های فرآیندی عملکرد در شرایط مناسب قرار داشته باشند. در این قسمت لازم است به ارائه تعریف مختصری از فرآیند پرداخت. یک فرآیند کسب و کار عبارت است از مجموعه ای از گام های طراحی شده برای تولید محصول یا ارائه خدمت. فرآیند مجموعه فعالیتهای مرتبط به هم است که با هدف ایجاد ارزش و با تعامل با یکدیگر درونداها را به برونداها تبدیل میکنند (ایزو ۹۰۰۰ ویرایش ۲۰۰۰). درونداهای یک فرآیند عموماً برو ندادهای سایر فرآیندها هستند. فرآیندها در یک سازمان عموماً برنامه ریزی می شوند و تحت شرایط کنترل شده به اجرا در می آیند تا ارزش افزوده حاصل گردد. فرآیند مجموعه ای از فعالیتهای / فرآیندهای به هم مرتبط است که مجموعه ای از ورودی ها را به مجموعه ای

از خروجی ها (محصولات/خدمات) در راستای فعالیت کسب و کار سازمان و ایجاد ارزش افزوده تبدیل می کند. فرآیند مجموعه فعالیتهای بهم مرتبط با ترتیب و توالی مشخص که ورودی ها را به خروجی های مورد نظر تبدیل می نماید. و بالاخره نگرش فرآیندی، جریانهایی را از کل سازمان بگونه ای در نظر می گیرد که کلیه فعالیتهای را در برگرفته و یکپارچه و جهت دار می نماید. پیشرفت های موازی در حوزه های چابکی و مدیریت زنجیره تأمین منجر به معرفی زنجیره تأمین چابک شده است. در حالی که چابکی به شکل گسترده ای به عنوان یک استراتژی برنده برای رشد مورد پذیرش قرار گرفته است (harrison,1993:6)، حتی به عنوان مبنایی برای بقا در بعضی از محیط های کسب و کار خاص تلقی شده و ایده ایجاد زنجیره تأمین چابک به عنوان یک گام منطقی برای سازمان ها مطرح شده است. چابکی در یک زنجیره تأمین با توجه به نظریه اسماعیل و شریفی در سال (۲۰۰۵)، عبارت است از توانایی کل زنجیره تأمین و اعضای آن برای هماهنگی سریع با شبکه ها و عملیات مربوط برای انطباق با الزامات و نیازمندی های متلاطم و پویای مشتریان (sharifi,1999:7). عمده ترین تمرکز بر اجرای فعالیت های کسب و کار در ساختارهای شبکه ای و با در نظر گرفتن سطح کافی از چابکی برای پاسخگویی به تغییرات به شکلی است که بصورت کنشی (پیش دستانه) قادر به پیش بینی تغییرات بوده و فرصت های نوظهور را جستجو کند. در مقایسه با تعاریف عمومی چابکی، چابکی زنجیره تأمین باید بصورت زیر تعریف شود: "چابکی عبارت است از توانایی یک زنجیره تأمین برای پاسخگویی سریع به تغییرات در بازار و خواسته های مشتری" محققین در دهه ۹۰، بر یافتن روش های منظمی که بتوانند تولیدکنندگان را در چابک سازی زنجیره های تأمین پشتیبانی نمایند، علاقمند شدند. ون هوک در سال (۲۰۰۵)، مشاهده می کند که سه مشخصه و ویژگی عملیات زنجیره تأمین را می توان مستقیماً با چابک شدن مرتبط دانست:

- مهارت در استفاده و بهره مندی از نوسانات
- پاسخگویی سریع
- پاسخگویی منحصر به فرد یا پاسخگویی حتی در حجم های محدود (vanhoek,2001:6).

علاوه بر این، بسیاری از محققان مجموعه ای از نگرش های مفهومی را در این زمینه مطرح می کنند که مراجع مختلف و مدل های تکامل یافته گوناگونی از چابکی را نیز در بر می گیرد. (به عنوان نمونه؛ کید، ۱۹۹۴. داو، ۱۹۹۴. پریس و همکارانش، ۱۹۹۶. پریس، ۱۹۹۷. پریس، ۲۰۰۵. گلدمن و همکارانش، ۱۹۹۵. گاناسکاران، ۱۹۹۹. گاناسکاران، ۱۹۹۸. شارپ و همکارانش، ۱۹۹۹. کریستوفر، ۲۰۰۰. شریفی و ژانگ، ۲۰۰۱. یوسف و همکارانش، ۲۰۰۱. وبر، ۲۰۰۲). در این پژوهش با توجه به مدل های موجود، مدل فرآیندی به عنوان مدل مبنا انتخاب گردید. به وضوح روشن است که چابکی در زنجیره تأمین، یک کارخانه سازنده را قادر خواهد ساخت تا به سطح بالاتری از چابکی سراسری در سازمان دست یابد. چابکی زنجیره تأمین، یک سازمان را قادر خواهد ساخت تا نسبت به آشفتگی بازار و سایر موارد عدم اطمینان به گونه ای موثر و به سرعت واکنش نشان دهد و در نتیجه به سازمان اجازه خواهد داد تا موقعیت و جایگاه رقابتی ویژه و برتری را کسب نماید (سوافورد، گوش و مورفی ۲۰۰۶). به علاوه سازمان با فرآیندهای چابک زنجیره تأمین از حساسیت بیشتری نسبت به بازار برخوردار خواهد بود، توانایی بیشتری برای همسان سازی عرضه و تقاضا دارد و قادر است به چرخه کوتاه تری برای ارائه محصول دست یابد. گفته شده است چابکی زنجیره تأمین سازمان مستقیماً بر توانایی تولید محصولات نوآورانه (محصولات جدید) و تحویل آنها به مشتری تأثیر می گذارد، اما گوئن در سال (۱۹۹۷)، معتقد است که چابکی زنجیره تأمین سازمان عامل حیاتی موثر بر رقابت پذیری کلی و فراگیر سازمان است (cohen,1997:126)، به اعتقاد سوافورد و همکاران در سال (۲۰۰۶)، با اینکه مزایای چابکی زنجیره تأمین بطور کلی تأیید شده است، در مورد اینکه چگونه یک سازمان می تواند به چابکی زنجیره تأمین دست یابد مطالعات بسیار اندکی صورت گرفته است. در این پژوهش چارچوب فرآیند محور از چابکی زنجیره تأمین سازمان مورد بررسی قرار گرفت. این چارچوب عوامل کلیدی که ویژگی های چابکی چهار فرآیند حیاتی زنجیره تأمین سازمان (توسعه محصول جدید، تدارکات و منبع یابی، ساخت، تحویل و توزیع) را به عنوان عوامل سازنده زنجیره تأمین چابک در نظر می گیرد. در این چارچوب از ملاحظات مدل SCOR و مدل زنجیره ارزش پورتر استفاده گردید. تاکنون در ادبیات ارائه شده در خصوص چابکی زنجیره تأمین به تشریح وابستگی های چابکی به برخی از ویژگی های متغیرهای عملکردی پرداخته شده است اما بر میزان تأثیر ارتباطات درونی متغیرها در چابکی زنجیره تأمین توجه بسیار کمی معطوف شده است. بنابراین نیاز مبرمی وجود دارد تا میزان تأثیر هر یک از این متغیرها بر چابکی زنجیره تأمین استخراج گردد تا بتوان از این طریق چارچوبی کاربردی مستدلی را ارائه نمود. چهارچوب مفهومی بر اساس تلفیق دو مدل SCOR و زنجیره ارزش پورتر شکل گرفت. با توجه به نظر بوت و مارتا در سال (۲۰۰۰)، زنجیره تأمین شامل فعالیت هایی از قبیل منبع یابی برای مواد، جدول زمانی تولید و سیستم توزیع فیزیکی است که با جریانات اطلاعاتی مورد نیاز مورد پشتیبانی و حمایت قرار می گیرد. تدارکات، تولید، مدیریت موجودی، انبارداری و حمل و نقل عمدتاً به عنوان بخشی از فرآیند و ساختار زنجیره تأمین تلقی می شوند. بازاریابی، فروش، مالی و برنامه استراتژیک جزء این فرآیند نیستند و توسعه محصول، پیش بینی تقاضا، ورود و دریافت سفارشات، مدیریت کانال های توزیع، خدمات مشتریان و حسابهای دریافتنی و پرداختنی در ناحیه خاکستری قرار می گیرند که این ناحیه در تئوری بخشی از فرآیند زنجیره تأمین محسوب می شود ولی به ندرت در زنجیره تأمین قرار می گیرد. مهمتر از همه اینکه این امر

بیانگر یک سیستم اطلاعاتی است که برای کنترل تمام این فعالیت ها مورد نیاز است. امروزه، بسیاری از شرکتها مدل مرجع عملیات زنجیره تأمین را به عنوان یک ابزار قدرتمند و مفید برای توصیف، تجزیه و تحلیل و بهبود زنجیره تأمین می شناسند. براساس رویکرد مدل SCOR انجمن زنجیره تأمین سال (۲۰۰۵)، یک زنجیره تأمین را به ، شرح زیر تعریف می کند: "زنجیره تأمین مشتمل بر تمام تلاشهای مربوط به تولید و تحویل محصول نهایی از تأمین کنندگان تأمین کنندگان تا مشتریان مشتریان می باشد. پنج فرآیند اصلی زنجیره تأمین شامل برنامه ریزی، منبع یابی، ساخت، تحویل و بازگشت به شکل گسترده ای این تلاشها را توصیف می کنند که شامل مدیریت تأمین و تقاضا، یافتن منابع مربوط به مواد خام و قطعات مربوطه، ساخت و مونتاژ، انبارداری و ردیابی موجودی ها، دریافت سفارشات و مدیریت سفارشات، توزیع در تمام کانال های مربوطه و تحویل به مشتری است." پنج فرآیند اصلی عبارتند از: برنامه ریزی (فرآیندهایی که عرضه و تقاضای کل را بصورت یک کاسه در می آورد تا فعالیتهایی را ایجاد کند که به بهترین نحو می تواند تأمین منابع، تولید و الزامات مربوطه به تحویل را برآورد سازد (منبع یابی) فرآیندهایی که کالاها و خدمات را برای تحقق تقاضای برنامه ریزی شده یا تقاضای واقعی تأمین می کند، (ساخت) فرآیندهایی که محصولات را به محصولات نهایی تبدیل می کنند تا بتواند تقاضای برنامه ریزی شده یا واقعی مشتری را برآورد سازند (تحویل) فرآیندهایی که محصولات و خدمات نهایی را برای تحقق تقاضای برنامه ریزی شده یا واقعی فراهم می سازند و نوعاً شامل مدیریت سفارشات، مدیریت حمل و نقل و مدیریت توزیع هستند و بالاخره (فرآیند بازگشت) فرآیندهای برگشت یا دریافت محصولات یا قطعات عودت داده شده مثل پالت ها که به هر دلیل ممکن رخ می دهد می باشد. مدل SCOR عملاً یک مدل مرجع فرآیندی محسوب می شود که توسط انجمن زنجیره تأمین به عنوان ابزار تشخیص و عرضه یابی استاندارد برای مدیریت زنجیره تأمین است. این مدل تنها چارچوب زنجیره تأمین محسوب می شود که معیارهای عملکرد، بهترین تجارب موجود در صنعت و الزامات نرم افزاری را در یک مدل فرآیند کسب و کار بطور تفصیلی ارائه می کند. چارچوب زنجیره تأمین چابک بر اساس چهار فرآیند، توسعه ی محصول جدید، تأمین، تولید و توزیع تطبیق داده شده است. از بین پنج فرآیند اصلی مدل SCOR سه فرآیند تأمین، تولید و تحویل انتخاب گردید (با این فرض که دو فرآیند برنامه ریزی و بازگشت درون سه فرآیند انتخاب شده ادغام شوند). در چارچوب مفهومی علاوه بر سه فرآیند مدل SCOR یک فرآیند اصلی که در مدل زنجیره ارزش پورتر بدان اشاره شده بود (توسعه محصول جدید) نیز به عنوان کامل کننده اجزای فرآیندی انتخاب شد که بر اساس این موارد، چهارچوب مفهومی اولیه مطابق شکل زیر شد. در مدل نشان داده شده در شکل ۲) ، چنین فرض شد که چابکی هر یک از فرآیندهای اصلی منجر به چابکی زنجیره تأمین خواهد شد. به عبارت دیگر اگر فرآیندهای تشکیل دهنده زنجیره تأمین از چابکی برخوردار باشند، زنجیره تأمین نیز چابک خواهد بود. به عنوان نمونه قابلیت و توانمندی زنجیره تأمین در سازگاری و پاسخگویی به محیط و شرایط رقابتی متحول و پویا. در این مدل هر یک از فرآیندها حداقل شامل چهار ویژگی هزینه، سرعت و زمان، کیفیت و پاسخگویی و شایستگی از چابکی هستند. در فرآیند پژوهش بر حوزه زنجیره تأمین درونی تمرکز شده است و بر حلقه های بیرونی زنجیره تأمین شامل تأمین کنندگان تأمین کنندگان و مشتریان مشتریان تمرکز نشده است به دلیل آنکه در حوزه داخلی زنجیره تأمین به مراتب میزان کنترل از حوزه خارجی و وسیع بیشتر است، هر چند که در نهایت کل گستره زنجیره تأمین مورد نظر شرکت ها است.



چارچوب مفهومی اولیه زنجیره تأمین چابک

شکل ۲- چارچوب مفهومی اولیه زنجیره تأمین چابک

۴- روش تحقیق

این پژوهش از نوع کاربردی می باشد که با استفاده از نتایج تحقیقات بنیادی به دنبال شناسایی عوامل مؤثر بر چابکی زنجیره تأمین می باشد. که با استفاده از نتایج آن می خواهیم اثرات استراتژی تولید را که در اینجا دو استراتژی توسعه کالای جدید و توقف تولید یک نوع از کالا می باشد را مورد بررسی قرار دهیم که با مطالعات و بررسی های انجام گرفته، چهار متغیر پنهان در این زمینه تأثیر گذار می باشد از جمله سرعت، شایستگی، پاسخگویی و انعطاف پذیری در بخش های مختلف زنجیره تأمین می باشد. پس از طراحی مدلی مفهومی، در مورد کلیت (بصورت سوالات کیفی و باز) و اجزای مدل (بصورت سوالات بسته طراحی شده) از افراد حرفه ای و مجرب سازمان های ذینفع نظرسنجی شده و اصلاحات لازم در پرسشنامه بر مبنای این نظرات اعمال گردیده است. ۱۵۰ پرسش نامه به صورت تصادفی میان تمام افراد شاغل در یک شرکت در تمام رده های شغلی توزیع گردید که از این بین ۱۳۵ پرسش نامه بدون ابهام و قابل استناد بود که بعد از حذف داده های ناقص و از دست داده و نرمال سازی داده های باقی مانده، تعداد مشاهدات ما از این نمونه گیری به ۱۱۲ عدد رسید. در نهایت از آنجا که حتی زمانی که اندازه ها با روایی مناسب نیز مورد استفاده قرار گرفته اند نیز باید اعتبار سازگاری میان پرسش ها را بررسی کنیم. کار بررسی پایایی پرسش نامه را با نرم افزار SPSS به روش آلفای کرونباخ انجام می دهیم که مقدار این شاخص برای متغیر های مختلف این تحقیق به شرح جدول زیر می باشند.

جدول ۱- نتایج روش آلفای کرونباخ

نام آزمون	آلفای کرونباخ	تعداد سوال در پرسشنامه	تعداد پرسشنامه
توسعه کالاهای جدید	۰,۷۸	۹	۱۱۲
حذف یا توقف تولید	۰,۹۱	۷	۱۱۲
سرعت	۰,۸۴	۴	۱۱۲
پاسخ گویی	۰,۷۱	۳	۱۱۲
انعطاف پذیری	۰,۹۶	۴	۱۱۲
شایستگی	۰,۸۵	۴	۱۱۲

چون تمامی متغیر ها دارای مقدار آلفای کرونباخ با ضریب بیشتر از ۰,۷ هستند، پس پایایی پرسشنامه مورد تأیید می باشد. داده های حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم افزار LISREL در دو سطح توصیفی و استنباطی تحلیل شده اند. همچنین برای آزمون فرضیات از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است.

۵- تحلیل داده ها و نتایج

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول ذیل، میانگین متغیرهای اصلی تحقیق که در مدل نقش متغیر وابسته یا مستقل داشتند وارد شده است. بر اساس نتایج این جدول مشاهده می شود که میانگین تمام متغیرهای مورد مطالعه بدون در نظر گرفتن مقدار انحراف استاندارد تقریباً، در حد متوسط قرار دارد. به این منظور برای استفاده از متغیرها در مدل سازی باید از آزمون بررسی نرمال بودن یک متغیر استفاده نمود که ما در اینجا از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده کرده ایم که نتایج آن در ادامه آمده است.

جدول ۲- نتایج انحراف استاندارد

متغیرهای مدل	میانگین	انحراف استاندارد	بیشینه	کمینه
توسعه کالاهای جدید	۳۰,۲۹	۵,۱۲	۴۳	۲۲
حذف یا توقف تولید کالا	۲۳,۳۷	۶,۳۵	۳۴	۱۴
سرعت	۱۴,۲۹	۳,۰۷	۲۰	۶
پاسخ گویی	۱۰,۸۳	۲,۷۰	۱۹	۳
انعطاف پذیری	۱۲,۰۲	۲,۸۸	۱۹	۴
شایستگی	۱۳,۹۷	۲,۹۱	۲۳	۸

۵-۱- بررسی وضعیت نرمال بودن تک متغیره

بعد از مشخص شدن آماره های توصیفی متغیرهای اندازه پذیر مدل در این فاز از تحقیق لازم است تا وضعیت نرمال بودن توزیع متغیرها مشخص شود. جهت نشان دادن این موضوع که متغیرهای مورد مطالعه شرایط نرمال بودن توزیع را دارند از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شد که نتایج نشان از نرمال بودن توزیع دارد. در این آزمون فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع دارد. در صورتیکه سطح معنی داری بیشتر از ۰,۰۵ باشد نشان از نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه دارد.

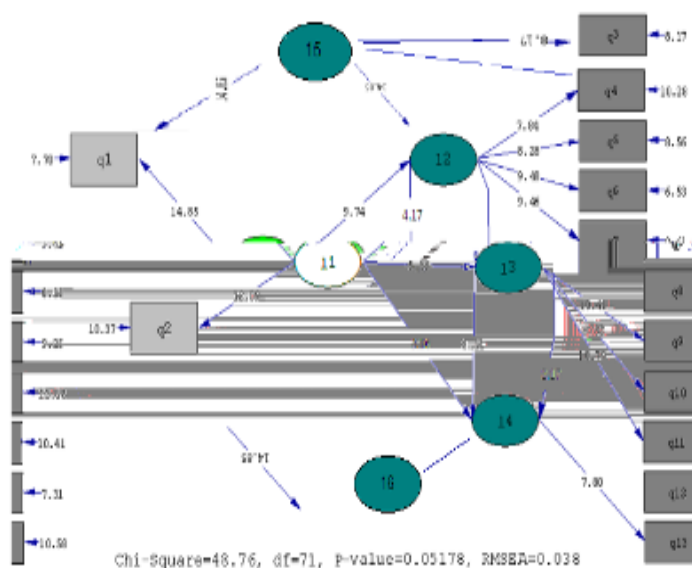
جدول شماره ۳- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیرهای مدل	آماره کولموگروف	سطح معنی داری
توسعه کالاهای جدید	۰,۵۸۹	۰,۸۷۹
حذف یا توقف تولید	۰,۷۲۱	۰,۵۰۶
سرعت	۰,۵۹۳	۰,۹۳۱
پاسخ گویی	۰,۶۴۴	۰,۷۴۲
انعطاف پذیری	۰,۸۴۶	۰,۵۰۲
شایستگی	۰,۶۴۸	۰,۷۹۳

با توجه به اینکه تمام سطوح معنی داری بالای ۰,۰۵ است. فرض بر نرمال بودن توزیع پذیرفته می شود. لذا نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه جهت برآورد پارامترهای مجهول قابل اطمینان است.

۵-۲- مدل اندازه گیری یا تحلیل عاملی تأییدی (CFA):

در روش شناسی مدل معادلات ساختاری، ابتدا به ساکن لازم است تا روایی سازه مورد مطالعه قرارگیرد تا مشخص شود نشانگرهای انتخاب شده برای اندازه گیری سازه های مورد نظر از دقت لازم برخوردار هستند. برای این منظور از تحلیل عاملی استفاده می شود. در مدل تحلیل عاملی همواره فرض بر این است که متغیرهای نهفته علت متغیرهای مشاهده شده هستند. در تحلیل عاملی تأییدی با جمع آوری اطلاعات در خصوص متغیرهای آشکار و محاسبه کوواریانس برای جامعه نمونه (S)، با تخمین پارامترهای مدل درصدد تخمین ماتریس کوواریانس ضمنی برمی آید، به شیوه ای که این دو ماتریس نزدیک ترین وضعیت را نسبت به هم داشته باشند. برای بررسی این نزدیکی روش های مختلفی وجود دارد که ما در اینجا از روش مقادیر t استفاده می نماییم. در این صورت بارعاملی هر نشانگر با سازه خود دارای مقدار t بالاتر از ۱,۹۶ باشد، در این صورت نشانگر از دقت لازم برای اندازه گیری آن سازه برخوردار است. در تحقیق حاضر جهت بررسی اینکه هر یک از سازه های تحقیق تا چه حد با نشانگرهای انتخاب شده جهت سنجش آنها دارای همسویی بوده اند از مدل اندازه گیری یا همان تحلیل عاملی تأییدی به تفکیک ابعاد مورد مطالعه استفاده شد. بر اساس مدل اولیه مشخص است که تمام نشانگرها ساختار عاملی مناسبی را تشکیل داده اند. بنابراین سازه ها از دقت لازم برای اندازه گیری سازه های تحقیق برخوردار است. نشانگرها در کنار یکدیگر سازه های مربوط به خود را با توجه به ساختار مورد نظر محقق به درستی تایید نمودند زیرا که مدل حاضر با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی به درستی اجرا شده است و نداخل قابل توجهی ملاحظه نمی شد. با توجه به اینکه مقدار ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب RMSEA برای مدل اولیه کمتر از ۰,۰۸ گزارش شده است لذا جهت استفاده از این سازه در طراحی مدل ساختاری تحقیق و آزمون فرضیات با لحاظ آماری اصلاحات نیاز نمی باشد.



شکل ۳- نتایج تحلیل عاملی تأییدی

مقادیر محاسبه شده t برای هر یک از پارامترهای هر نشانگر با سازه یا متغیر پنهان خود بالای ۱٫۹۶ است. در واقع نتایج ضرایب بارهای عاملی نشان می دهد آنچه محقق توسط سوالات پرسشنامه قصد سنجش آنها را داشته است توسط این ابزار محقق شده است، پس در نتیجه روابط بین سازه ها یا متغیرهای پنهان قابل استناد است.

۳-۵- تعیین برازش مدل عاملی تأییدی

روش های آماری سنتی معمولاً یک آزمون آماری را مبنای تعیین معناداری و تجزیه و تحلیل قرار می دهند اما مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) و تحلیل عاملی تأییدی (CFA) برای تعیین کفایت برازش مدل با داده ها، از چندین آزمون آماری بهره می گیرند. در اینجا از روش شاخص های میانگین مجذور پس ماند ها (RMR)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) برای تعیین کفایت برازش مدل استفاده می کنیم. معیار GFI نشان دهنده اندازه ای از مقدار نسبی واریانس ها و کواریانس ها می باشد که توسط مدل تبیین می شود.

جدول شماره ۴- شاخص های برازندگی

شاخص	حد مطلوب	مقدار گزارش شده
سطح معنی داری ^۱	۰/۰۵ و بیشتر	۰/۵۱۷۸
ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب ^۲	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۳۸
شاخص برازندگی تطبیقی ^۳	۰/۹ و بیشتر	۰/۹۴
میانگین مجذور پس ماندها ^۴	نزدیک به صفر	۰/۰۶۵
شاخص برازندگی ^۵	۰/۹ و بیشتر	۰/۹۳

۴-۵- مدل ساختاری (مدل تحلیل مسیر):

^۱ P-value

^۲ RMSEA

^۳ CFI

^۴ RMR

^۵ GFI

پس از طی مراحل تصدیق مدل اندازه گیری و روایی سازه و تشخیصی در این مرحله می توان به آزمون روابط بین سازه های تحقیق پرداخت. به این منظور مدل مورد نظر را در نرم افزار لیزرل پیاده می کنیم . با توجه با اینکه ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب برای مدل ساختاری تحقیق کمتر از ۰/۱ گزارش شده است لذا جهت برآورد دقیق ضرایب مسیر برای آزمون فرضیات تحقیق نیاز به اصلاحات وجود ندارد. بر اساس اطلاعات مدل، اثر استراتژی تولید (شامل استراتژی توسعه و حذف) بر انعطاف پذیری معادل ۰/۹۱ تخمین زده شده است که دارای مقدار t برابر با ۸/۴۳ که بیشتر از مقدار ۱/۹۶ است. لذا استراتژی تولید بر روی انعطاف پذیری تأثیر مثبت و معنا داری دارد. پس از انعطاف پذیری، تأثیر استراتژی تولید بر روی سرعت کار و به مراتب، تأثیر سرعت بر روی چابکی زنجیره تأمین تأثیر گذار است، که بر اساس نتایج، اثر استراتژی تولید بر سرعت معادل ۰/۷۸ تخمین زده شده است که دارای t برابر با ۶/۵۹ که بیشتر از ۱/۹۶ است. لذا سرعت نیز همانند انعطاف پذیری دارای رابطه مثبت و معناداری با استراتژی تولید می باشد. پس از سرعت، اثر استراتژی تولید بر روی شایستگی قابل ملاحظه می باشد که بر اساس نتایج استراتژی تولید بر سرعت معادل ۰/۲۶ تخمین زده شده است که دارای t برابر با ۳/۴۴ که بیشتر از ۱/۹۶ است. و در نهایت اثر استراتژی تولید بر روی پاسخگویی می باشد که تقریباً تأثیر بسیار کمی دارد که نسبت این تأثیر ۰/۱۱ تخمین زده شده است که دارای t برابر با ۲/۰۸ که با اختلاف بسیار اندکی بزرگتر از ۱/۹۶ است. بدین ترتیب می توانیم تأثیرات تک تک عوامل روی یکدیگر را نیز بررسی کرد. نتیجه ای که در اینجا به دست آمد این بود که تمام متغیر ها خواه با نسبت کم یا زیاد بر روی چابکی زنجیره تأمین تأثیر گذار می باشند.

۶- نتیجه گیری

زنجیره تأمین را می توان به عنوان یکی از مهم ترین و کلیدی ترین اجزای زنجیره ارزش پورتر به حساب آورد و با توجه به تاکیدات نگرش فرآیندی که فرآیند محوری را مهم ترین عامل موفقیت سازمان ها می داند و بر اساس یافته های پژوهش میتوان چنین نتیجه گرفت که پرداختن به چابکی زنجیره تأمین منجر به چابکی سازمان خواهد شد . به عبارت دیگر از آنجا که بر اساس مدل های موجود فرآیندهای اصلی سازمان در زنجیره تأمین مورد تاکید قرار می گیرد، چنین استنباط می گردد که با چابک سازی فرآیندهای زنجیره تأمین، سازمان به سوی چابکی حرکت نموده و می توان به سازمانی چابک دست یاف . از سوی دیگر از آنجا که استراتژی های فرادست زنجیره تأمین که استراتژی های سازمانی است به عنوان عامل حرکت دهنده (محرک) زنجیره تأمین در نظر گرفته شده است و تا زمانی که سازمانی در استراتژی های خود قصد چابک سازی نداشته باشد، عملاً در زنجیره تأمین نیز نمی توان چابکی را احساس نمود.

۷- پیشنهادات آتی

از آنجا که در شاخص های شناسایی شده، بسیاری از عوامل ارتباط تنگاتنگی با مفهوم تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات دارند، پیشنهاد می شود پژوهشی مجزا و تخصصی به منظور تعیین دقیق عوامل و شاخص های موثر در تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات مورد نیاز زنجیره تأمین چابک صورت پذیرد. از آنجا که در تحلیل عاملی حجم نمونه از موارد بسیار تعیین کننده است، پیشنهاد میشود با توجه به گستردگی موضوع ، اطلاعات در حجم بالاتری جمع آوری و تحلیل گردد. با توجه به محدودیت های دامنه ای در این حوزه، در این پژوهش سعی شد مولفه های درونی سازمان مورد نظر قرار گیرد ، این در صورتی است که تنها مولفه های دورنی تعیین کننده مسیر نبوده و مولفه های بیرونی سازمان اعم از مولفه های ملی و بین المللی نیز در مدل جامع تأثیر خواهند داشت . از این رو پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی علاوه بر گسترش دامنه جامعه آماری به منظور قابلیت تعمیم پذیری مدل، مولفه های خارجی سازمان نیز به عنوان مولفه های اثرگذار وارد مدل گردد.

۱. قائمیه، نگین، (۱۳۹۳)؛ بررسی مدل ساختاری استراتژی های تولید محصول بر چابکی زنجیره تامین بر اساس مدل SCOR و با کمک تتوری شریفی و ژانگ، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی.
2. Christopher, M. (2004); "Supply Chains: A Marketing Perspective", In: New S & Westbrook R (eds) Understanding Supply Chains, Oxford University Press, Oxford, pp.69– 108.
3. Cohen, M.A., Mallik, S., (1997); "Global supply chain research and applications", Production and Operation Management 6 (3), pp. 193–210.
4. Dove, R (1994); "The meaning of life and the meaning of agility", Production Magazine 106(11), pp.14–15.
5. Gunasekaran, A. (1999); Agile manufacturing: A framework for research and development", International Journal of Economics 62, pp. 87– 105.
6. Harrison, Brian.D., Pratt, Maurice.D. (1993); "A methodology for Reengineering Business", Planning Review 21 (2), pp. 6-11.
7. M. Earl and B. Khan, (1994); "How new is business process redesign?", European Management Journal , Vol. 12, pp. 20- 30 .
8. Sharifi, H., Zhang, Z. (1999); A methodology for achieving agility in manufacturing organisations: an introduction", International Journal of Production Economics 62, pp. 7– 22.
9. Sharp JM, Irani Z and Desai S. (1999); "Working towards agile manufacturing in the UK industry", International Journal of Production Economics 62 (1– 2), pp. 155– 169.
10. Stevens GC. (1989); "Integration of the supply chain", International Journal of Physical Distribution and Logistics Management 8 (8), pp. 3– 8.
11. T. H. Davenport and J. E. Short, (Summer 1990); "The new industrial engineering: information technology and business process redesign", Sloan Management Review , Vol. 31 (4) pp. 11- 27.
12. Van Hoek, R.I., Harrison, A., Christopher, M. (2001); "Measuring agile capabilities in the supply chain", International Journal of Operations and Production Management 21 (1– 2), pp. 126–147.

بررسی رابطه گذراندن دوره پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک حل مسأله اجتماعی دانش آموزان دختر پیش دبستانی

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۱/۱۸

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۴

کد مقاله: ۶۶۶۰۸

سمیه عبدی^۱، قاسم بارانی^۲

چکیده

از مهم‌ترین مواردی که خانواده‌ها و نظام آموزشی به آن توجه دارند، پیشرفت تحصیلی و توانایی حل مسأله اجتماعی در دانش آموزان می‌باشد. از آنجاییکه دانش آموزان سرمایه اجتماعی هر جامعه محسوب می‌شوند، از این رو، توجه به آنان و نحوه گذراندن دوره پیش دبستانی و توانایی حل مسأله اجتماعی اهمیت دارد. لذا هدف تحقیق حاضر، بررسی رابطه گذراندن دوره‌ی پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک حل مسأله اجتماعی در دانش آموزان دختر پایه اول دبستان از دیدگاه معلمان پایه اول شهرستان گنبد می‌باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه معلمان پایه اول ابتدایی شهرستان گنبد به تعداد ۲۳۰ نفر که در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ مشغول به کار بودند. لذا، نمونه آماری تحقیق با استفاده جدول کرجسی مورگان برابر با ۱۴۰ نفر بدست آمد. جهت بررسی و جمع‌آوری داده‌های تحقیق، از پرسشنامه توانایی حل مسئله اجتماعی دزوریلا و همکاران (۲۰۰۲)، پرسشنامه گذراندن دوره پیش دبستانی و پیشرفت تحصیلی شاه محمدی (۱۳۹۲) استفاده شد. برای بیان همبستگی بین متغیرهای گذراندن دوره‌ی پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک حل مسأله اجتماعی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از آن بود که بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک حل مسأله اجتماعی دانش آموزان دختر پایه اول دبستان‌های شهرستان گنبد از دیدگاه معلمان رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به یافته‌های پژوهش که بیانگر رابطه بین گذراندن دوره پیش دبستانی و پیشرفت تحصیلی و نیز توانایی حل مسأله اجتماعی، می‌توان اظهار داشت که، گذراندن آموزش‌های دوره پیش دبستانی، نقشی مهم در سرنوشت کودکان ایفا خواهد کرد.

واژگان کلیدی: پیش دبستانی، پیشرفت تحصیلی، درک حل مسأله اجتماعی، شهرستان گنبد

۱- نویسنده مسئول: گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران.

۲- گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران.

۱- مقدمه

در خصوص آموزش پیش دبستانی، دیدگاه‌های مختلف و گاه متعارضی ارائه شده است. از یک سو افرادی نظیر الکایند، ۱۹۸۷؛ سیگل، ۱۹۸۷؛ کانینگ و لیون، ۱۹۹۱ (شکوهی و همکاران، ۱۳۹۲) معتقدند که نباید کودکان را بی-محبابا به سمت آموزش‌های پیش دبستانی بکشانیم و جو حاکم بر بسیاری از برنامه‌های پیش دبستانی ممکن است کودکان آنطور که باید و شاید به سوی پیشرفت رهنمون نسازد. دلیلی که برای تدارک برنامه پیش دبستانی وجود دارد این است که در حین آموزش‌های پیش از دبستان، کودکان تجاربی را می‌آموزند که ممکن است در خانه نتوانند از اثرات مثبت چنین تجاربی برخوردار باشند. اما کانینگ و لیون (۱۹۹۱؛ به نقل از عصاره و همکاران، ۱۳۹۲) بر این باورند که افسانه تجارب اولیه به این امر منجر شده که ما نقش بزرگسالان را در محیط‌های پیش دبستانی که باید فرصتی مناسب برای کودکان فراهم کنند را نادیده بگیریم. از سوی دیگر بسیاری از صاحب‌نظران (مثل دومان، ۱۹۸۴؛ رسکولا، ۱۹۹۱؛ پاندی، ۱۹۹۱؛ به نقل از محمدی و همکاران، ۱۳۸۷) معتقدند که تجارب پیش دبستانی تأثیر مثبتی بر رشد کودکان خواهد گذاشت. تأکید بر آموزش و پرورش در دوره پیش‌دبستان به علت واقع گرایی، بینش، تلاش و کوشش افراد بسیاری است که عمر خود را صرف این کار کرده اند. اگر با توجه به منابع معتبر، از افلاطون (۴۲۷-۳۴۷ قبل از میلاد مسیح) که آغاز آموزش‌های اولیه را از هنگام تولد دانسته‌اند، بگذریم و (کاکیا، ۱۳۸۵)، باید بپذیریم که افرادی مثل جان آموس کمینوس، ژان ژاک روسو، پستالوزی، فروبل، ماریامونته سوری، پیاژه و پژوهشگران کنونی جوامع مختلف و نیز جامعه علمی و فرهنگی ایران، در شناخت هویت واقعی این دوره از آموزش و نتایج اثر بخش آن بر سرنوشت کودکان کمک و یاری رسانده اند (کرامتی و همکاران، ۱۳۸۵).

پیشرفت تحصیلی از مسایل مهمی است که محور بسیاری از پژوهش‌های آموزشی و روان‌شناسی قرار دارد و به توانایی آموخته‌شده یا اکتسابی فرد در موضوعات آموزشی اطلاق می‌شود که از طریق آزمون‌های فراگیری استاندارد شده یا آزمون‌های معلم‌ساخته اندازه‌گیری می‌شود (کرمی و همکاران، ۱۳۷۷). بررسی پیشرفت تحصیلی فراگیران یکی از موضوعات اساسی در ارتقاء کیفیت آموزش است، چون امروزه هدف اصلی تعلیم و تربیت، ایجاد تغییر نه تنها صرفاً در میزان دانش، بلکه همچنین گسترش توانایی‌ها و ارتقاء مهارت هاست. از جمله نگرانی‌های مسئولیت‌های تعلیم و تربیت، پیشرفت تحصیلی و جلوگیری از افت تحصیلی می‌باشد. در مقابل پیشرفت تحصیلی، افت تحصیلی قرار دارد که بر اساس مطالعات مختلف، تأثیر بسزایی در سرنوشت فرد دارد و هزینه‌ی گزافی به خانواده و جامعه تحمیل می‌کند درک پیشرفت تحصیلی مستلزم کشف و بررسی تعدادی از عوامل درونی و بیرونی می‌باشد که شامل عوامل شناختی، اجتماعی و اقتصادی می‌شود (تشکری و همکاران، ۱۳۶۴). هر یک از ما انسان‌ها باید در روز به حل چند مسأله بپردازیم، زیرا بطور مداوم با موقعیت‌های روبرو می‌شویم که در آنها چیزی بین ما و خواسته‌هایمان حایل می‌شود که ما باید بر آن غلبه کنیم و مانع را کنار بزنیم. آگاهی، مهارت و ادراک مهم‌ترین عناصر یادگیری محسوب می‌شوند. حل مسأله این توانایی را به فرد می‌دهد که با توجه به تجارب عملی و توانمندی‌های ذهنی خود بتواند در جهت حل مسأله یا مشکل قدم برداشته و به نتیجه مطلوب دست یابد. حل مسأله از هر نوعی که باشد به شخصیت سالم هیجانات متعادل، تمرکز ذهن، خودباوری، آمادگی روانی برای مقابله با بحران و اراده جدی برای حل آن مشکل نیاز دارد (جلوه‌گر و همکاران، ۱۳۹۳). مهارت حل مسأله به فرد کمک می‌کند تا به صورت منطقی به حل مشکلات و مسایل خود بپردازد و از آنجایی که یکی از فواید آموزش در مدارس تأثیرات مثبت آموزشی آن است می‌توان از این راه مهارت حل مسأله را در کودکان ایجاد کرد تا بتوانند تجربیات خود را در حین تحصیل بیاموزند و در زندگی واقعی از این تجارب برای حل مسایل خود استفاده کنند.

با توجه به اهمیت موضوعات یادگیری و پیشرفت تحصیلی و توانایی حل مساله و رابطه بین آنها پژوهشگران متعددی تحقیقات فراوانی را در این زمینه انجام داده‌اند. از آن جمله، بنجامین بلوم (۱۹۶۴) به این نتیجه رسید که آموزش اولیه از بعضی جهات مطلوب و مناسب است زیرا توانمندی کودکان برای یادگیری و رشد پیشرفت واقعی و حل مساله را تحت تأثیر قرار می‌دهد. پاشا شریفی (۱۳۸۶) نیز در تحقیق خود دریافت که گذراندن دوره پیش دبستانی بر پیشرفت تحصیلی و سازگاری عاطفی - اجتماعی دانش آموزان بیشترین تأثیر را دارد. لذا سوال اصلی تحقیق این می‌باشد که آیا بین گذراندن دوره‌ی پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک حل مسأله اجتماعی در دانش آموزان دختر پایه اول دبستان شهرستان رابطه معنادار وجود دارد؟

۲- فرضیه های تحقیق

۱. بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و میزان پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دختر پایه اول دبستان‌های شهرستان گنبد رابطه وجود دارد.
۲. بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و ادراک حل مسأله اجتماعی دانش‌آموزان دختر پایه اول دبستان‌های شهرستان گنبد رابطه وجود دارد.

۳- روش شناسی تحقیق

با توجه به ماهیت این پژوهش که به دنبال بررسی رابطه گذراندن دوره‌ی پیش دبستانی با میزان پیشرفت تحصیلی و ادراک حل مسأله اجتماعی دانش‌آموزان دختر پایه اول از دیدگاه معلمان پایه اول شهرستان گنبد می‌باشد، روش آن توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش عبارتست از کلیه معلمان پایه اول ابتدایی شهرستان گنبد به تعداد ۲۳۰ نفر در سال تحصیلی ۹۵_۱۳۹۴ که برابر استعلام از مرکز آمار آموزش و پرورش مشغول به تدریس هستند. با توجه به مطالب فوق و مشخص بودن جمعیت جامعه آماری و ویژگی‌های آن، نمونه آماری تحقیق از طریق جدول گرجسی- مورگان استخراج گردیده است و بر اساس جدول گرجسی- مورگان تعداد حجم نمونه در بین جامعه آماری تقریباً برابر با ۱۴۰ نفر خواهد بود. جهت بررسی و مطالعه مبانی نظری موضوع پژوهش و دستیابی به اطلاعات اولیه با استفاده از کتب، مقالات، پایان نامه‌ها و نشریات و همچنین استفاده از شبکه اینترنت به منظور دستیابی به مقالات مرتبط با موضوع پژوهش از این روش استفاده گردید. در این تحقیق جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از ۳ پرسشنامه توانایی حل مسئله اجتماعی دزورایلا و همکاران (۲۰۰۲)، پرسشنامه گذراندن دوره پیش دبستانی شاه محمدی (۱۳۹۲) و پرسشنامه پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان شاه محمدی (۱۳۹۲) استفاده شده است.

الف) پرسشنامه توانایی حل مسئله اجتماعی

پرسشنامه توانایی حل مسئله اجتماعی، در سال ۲۰۰۲ توسط دزورایلا و همکاران، طراحی شده است (دزورایلا و همکاران، ۲۰۰۲). این پرسشنامه یک ابزار خود گزارشی از نوع لیکرت و دارای ۲۵ سوال بوده و هدف آن اندازه‌گیری مهارت در حل مسئله اجتماعی می‌باشد و خرده مقیاس‌ها آن (مقیاس جهت‌گیری مثبت به مسئله، جهت‌گیری منفی به مسئله، حل مسئله منطقی، سبک تکانشی/ بی احتیاط، سبک اجتنابی) است. پایایی آزمون مجدد برای این پرسشنامه بین ۰/۶۸ تا ۰/۹۱ و ضریب آلفای آن بین ۰/۶۹ تا ۰/۹۵ گزارش شده است (دزورایلا و همکاران، ۲۰۰۲). روایی سازه این پرسشنامه نیز با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و همبستگی با دیگر مقیاس‌های حل مسئله و سازه‌های روانشناختی همپوش، تایید شده است (دزورایلا و همکاران، ۲۰۰۲). در ایران مخبری، درتاج و دره کردی (۱۳۸۹)، ضریب آلفای ۰/۸۵ را برای پنج عامل سنجیده شده و ضریب پایایی بازآزمایی ۰/۸۸ را برای پرسشنامه حل مسئله اجتماعی کوتاه شده بدست آوردند.

ب) پرسشنامه گذراندن دوره پیش دبستانی

این پرسشنامه را شاه محمدی (۱۳۹۲) به منظور اندازه‌گیری تاثیر گذراندن دوره پیش دبستانی بر میزان پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان تهیه کرده و ۸ گویه می‌باشد. در مقابل هرگویه طیف پنج گزینه‌ای از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم قرار دارد. شاه محمدی با روش آلفای کرونباخ پایای نمره کل پرسشنامه گذراندن دوره پیش دبستانی ۰/۷۲ به دست آورد.

ج) پرسشنامه پیشرفت تحصیلی

این پرسشنامه را نیز شاه محمدی (۱۳۹۲) به منظور اندازه‌گیری پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان تهیه کرده و ۸ گویه می‌باشد. در مقابل هرگویه طیف پنج گزینه‌ای از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم قرار دارد. در پژوهش شاه محمدی (۱۳۹۲) روایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفته است. شاه محمدی با روش آلفای کرونباخ پایای نمره کل پرسشنامه گذراندن دوره پیش دبستانی ۰/۷۲ به دست آورد.

پس از جمع‌آوری پرسشنامه و استخراج داده‌ها، ابتدا اطلاعات به صورت کدهایی بر روی برگه‌های مخصوص درج گردید. پس اطلاعات کدگذاری شده به کامپیوتر داده شد. به کمک نرم افزار آماری (SPSS)، آنالیز صورت گرفت. با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که در بخش آمار توصیفی به صورت نمودار، درصد فراوانی، درصد، میانگین و غیره ارائه شد و در بخش آمار استنباطی از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون، و آزمون رگرسیون برای ارزیابی و بررسی فرضیه‌های تحقیق استفاده گردید.

۴- یافته های تحقیق

نتایج نشان می‌دهد که از بین تعداد کل پاسخگویان (۱۴۰ نفر)، ۵۲ نفر مرد و ۸۸ نفر زن می‌باشد. همچنین از بین تعداد کل پاسخگویان (۱۴۰ نفر)، ۵۳ نفر مجرد و ۸۷ نفر متأهل می‌باشند. همچنین از بین تعداد کل پاسخگویان بر حسب متغیر سن (۱۴۰ نفر)، بیشترین فراوانی مربوط به افراد در رده سنی ۳۱-۳۵ سال ۵۲ نفر و کمترین فراوانی مربوط به افراد بیشتر از ۴۰ سال ۲۲ نفر می‌باشد.

- آزمون فرضیه اول: بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و میزان پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر پایه اول دبستان های شهرستان گنبد از دیدگاه معلمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱: بررسی رابطه بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و پیشرفت تحصیلی

شاخص	تعداد	سطح معنی داری	ضریب همبستگی
گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی	۱۴۰	۰/۰۰۰	۰/۴۵۵
پیشرفت تحصیلی			

همانطوری که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌نماید، معناداری رابطه عامل گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و پیشرفت تحصیلی در یک آزمون دو طرفه و با آلفای ۰/۰۱ به میزان (۰/۰۰۰) و با همبستگی ۰/۴۵۵ محاسبه شده است و از آنجایی که این مقدار کوچکتر از ۰/۰۱ است، لذا فرضیه اصلی یا H1 تایید می‌شود. بنابراین بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و میزان پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر پایه اول دبستان های شهرستان گنبد از دیدگاه معلمان رابطه معناداری وجود دارد (p < ۰/۰۱). - آزمون فرضیه دوم: بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و ادراک حل مسأله اجتماعی دانش آموزان دختر پایه اول دبستان های شهرستان گنبد از دیدگاه معلمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲: بررسی رابطه بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و ادراک حل مسأله اجتماعی

شاخص	تعداد	سطح معنی داری	ضریب همبستگی
گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی	۱۴۰	۰/۰۴	۰/۱۶۷
ادراک حل مسأله اجتماعی			

همانطوری که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌نماید، معناداری رابطه گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و ادراک حل مسأله اجتماعی در یک آزمون دو طرفه و با آلفای ۰/۰۵ به میزان (۰/۰۴) و با همبستگی ۰/۱۶۷ محاسبه شده است و از آنجایی که این مقدار کوچکتر از ۰/۰۵ است، لذا فرضیه اصلی یا H1 تایید می‌شود. بنابراین بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و ادراک حل مسأله اجتماعی دانش آموزان دختر پایه اول دبستان های شهرستان گنبد از دیدگاه معلمان رابطه معناداری وجود دارد (p < ۰/۰۵).

۵- بحث و نتیجه گیری

یافته های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که بین گذراندن آموزش دوره پیش دبستانی و میزان پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر پایه اول دبستان های شهرستان گنبد از دیدگاه معلمان رابطه معناداری وجود دارد، به عبارتی آموزش پیش دبستانی توانسته بود باعث تغییر معناداری در پیشرفت تحصیلی کودکان شود. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات اسحاقی نیا (۱۳۷۱)، فرشاد (۱۳۷۷)، تشکری و همکاران (۱۳۶۴)، حقیقت (۱۳۷۲) همسو می‌باشد، در حالیکه با نتایج تحقیقات پاکاریان (۱۳۷۶)، نوروززاده (۱۳۷۳) ناهمسو می‌باشد. اسحاقی نیا (۱۳۷۱) در بررسی تاثیر آموزش پیش دبستانی بر پیشرفت تحصیلی و سازگاری اجتماعی کودکان دبستان شهرستان تربت حیدریه به این نتیجه دست یافت که دانش آموزان کلاسهای اول تا چهارم دبستان به آموزش پیش دبستانی را گذرانده بودند، در مقایسه با دانش آموزانی که چنین تجربه ای نداشتند، در بسیاری از مولفه ها تفاوت معناداری داشتند. همچنین حقیقت (۱۳۷۲) نشان داد که دانش آموزان که تجربه آموزش کودکستانی داشتند در مقایسه با گروهی که چنین تجربه ای نداشتند در کلاس اول در مولفه های پیشرفت تحصیلی برتری قابل ملاحظه ای داشتند. در حالیکه پاکاریان (۱۳۷۶) در شهر اصفهان به این نتیجه رسید که دوره آمادگی پیش از دبستان بر پیشرفت تحصیلی پایه های اول، دوم، سوم و چهارم در دو گروه تفاوت معناداری ایجاد نکرده است. همچنین نوروززاده (۱۳۷۳) در پژوهش خود بر روی یک نمونه ۱۶۰ نفری از دانش آموزان (۸۰

نفر با تجربه پیش‌دستانی و ۸۰ نفر بدون گذراندن آموزشهای پیش‌دستانی) از دبستانهای شهرستان بجنورد انتخاب شده بودند به این نتیجه رسید که بین معدل سالانه کلاس اول و دوم ابتدایی افرادی که تجربه پیش‌دستانی داشتند با کسانی که چنین تجربه ای نداشتند تفاوت معناداری مشاهده نشد. ناهمخوانی نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات دیگر محققین ممکن است به البته عواملی همچون، عدم دقت آزمون‌گران در اجرای آزمون، محیط آموزشی و وضعیت فرهنگی و اجتماعی کودکان ارتباط داشته باشد. همچنین این محققین در تحقیقات خود اظهار داشتند که حضور صرف کودک در کلاس‌های پیش‌دستانی نمی‌تواند به تنهایی تضمین‌کننده موفقیت‌های آتی کودکان باشد بلکه عواملی نظیر کیفیت برنامه‌های مراکز پیش از دبستان، شخصیت و نحوه ارتباط معلم و فضای حاکم بر مرکز و مهم‌تر از همه میزان تجربه پیش‌دستانی است که در این قلمرو اهمیت دارد، چراکه عوامل مؤثر بر یادگیری و پیشرفت تحصیلی، بسیار گسترده و وسیع‌اند و شناسایی این عوامل و رفع مشکلات و نارسایی‌های موجود در نظام آموزشی مهم است (پاکاریان، ۱۳۷۶؛ نوروززاده، ۱۳۷۳).

همچنین یافته‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که بین توانایی حل مسئله اجتماعی و گذراندن دوره پیش‌دستانی دانش‌آموزان دختر پایه اول دبستان‌های شهرستان گنبد از دیدگاه معلمان رابطه معناداری وجود دارد، به عبارتی آموزش پیش‌دستانی توانسته بود باعث تغییر معناداری در توانایی حل مسئله اجتماعی کودکان شود. نتایج تحقیق حاضر را می‌توان با نتایج تحقیقات برخی محققین که در تحقیقات خود اظهار داشتند گذراندن دوره پیش‌دستانی مجرب به بهبودی سازگاری‌های اجتماعی و مسائل اجتماعی می‌گردد همخوان دانست. زیرا، توانایی حل مسئله اجتماعی به نوعی با سازگاریهای اجتماعی ارتباط دارد، و اگر فردی در حل مسائل اجتماعی خود توانمند گردد، یعنی این فرد در حل مسائل اجتماعی خود توانایی لازم را کسب کرده است. از این رو، نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات دیگر محققین، کرمی و هیبت‌الهی (۱۳۷۷)، سعیدی‌زاده (۱۳۷۶)، دیده بان و همکاران (۱۳۶۹) همسو می‌باشد. شاید بتوان در تبیین این یافته به موارد زیر اشاره کرد: نوع ارتباط معلم با شاگرد از عوامل تعیین‌کننده سازگاری اجتماعی است. گلاسار (۱۳۷۱) معتقد است که کیفیت ارتباط در مدرسه از جمله عوامل مؤثر در رشد عزت نفس کودکان است و وی بر این نکته پافشاری می‌کند که ریشه اکثر مشکلات در نظام آموزشی است و معلم بایستی بتواند کمبودهایی را که کودک در خانه با آن مواجه شده است در مدرسه جبران کند. کیفیت ارتباط با والدین و جو عاطفی حاکم بر خانواده نیز در توانایی حل مسائل اجتماعی و رشد اجتماعی کودکان تأثیر زیادی می‌گذارد. از آنجاکه توانایی حل مسئله اجتماعی و ایجاد سازگاریهای اجتماعی، فرد را قادر می‌سازد از راه اصلاح محیط یا از راه اصلاح رفتار خویش به تعادل میان خود و محیط بپردازد و با توجه به اینکه، سازگاری هم شامل فرایند انطباق فرد با شرایط موجود و هم شامل فرایند تغییر محیط برای انطباق نیازهای فردی است و این عوامل، موجب کاهش تنش‌های واردشده از محیط بر فرد شده، لذا در صورت کاهش تنش، دانش‌آموز با آرامشی بیشتر به تحصیل پرداخته، این خود، موجبات عملکرد تحصیلی مناسب را به وجود می‌آورد و به احتمال، دانش‌آموزانی که سازگاری بالایی دارند، دارای پیشرفت تحصیلی بالایی هستند (کرمی و هیبت‌الهی، ۱۳۷۷).

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از آن بود که بین گذراندن دوره پیش‌دستانی و پیشرفت تحصیلی و نیز توانایی حل مسئله اجتماعی از دیدگاه معلمان پایه اول دوره ابتدایی شهرستان گنبد رابطه معناداری وجود دارد. از این رو، گذراندن آموزش‌های دوره پیش‌دستانی، نقشی مهم در سرنوشت کودکان به ویژه در دوره‌های بعدی ایفا خواهد کرد؛ اما فارغ از تأثیر فراوان این آموزش‌ها بر توانایی حل مسئله اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، باید این نکته را یادآور شد که تجربه حضور صرف کودکان در دوره پیش‌دستانی به تنهایی، تضمین‌کننده موفقیت‌های آتی نبوده، متغیرهایی بسیار در این امر دخالت دارند که از جمله می‌توان به عواملی مانند سواد مادر، شغل پدر، فرهنگ محل زندگی کودک اشاره کرد؛ باین حال شایسته است خانواده‌ها و مسئولان به این دوره تحصیلی توجه لازم را داشته باشند تا اهداف و آرمان‌های آموزشی قابل دستیابی باشند.

منابع

۱. اسحاقی نیا، حمید، (۱۳۷۳)، «بررسی تاثیر آموزش و پرورش پیش دبستانی بر پیشرفت ذهنی، تحصیلی و سازگاری عاطفی، اجتماعی کودکان دبستانی، شهرستان تربیت حیدریه». پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
۲. پاشا شریفی، حسن، (۱۳۸۶)، «کار تحقیقاتی، ارزشیابی تاثیر آموزش و پرورش پیش دبستانی و آماده کردن کودکان جهت ورود به نظام آموزش مدرسه».
۳. پاکاریان، سارا، (۱۳۷۶)، «تحلیل برنامه دوره آمادگی و تاثیر آن بر پیشرفت تحصیلی و رشد اجتماعی دانش آموزان دوره ابتدایی شهر اصفهان». پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت معلم تهران
۴. تشکری، عباس و همکاران، (۱۳۶۴)، «اثر آموزش پیش دبستانی بر پیشرفت تحصیلی و هوش کودکان در دوره دبستان. نشریه علوم تربیتی». دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه تهران، دوره هشتم، شماره ۳ و ۴.
۵. جلوه گر افسانه، کارشکی حسین، اصغری نکاح سیدمحسن، (۱۳۹۳)، «تاثیر آموزش خودتنظیمی بر حل مساله اجتماعی کودکان پیش دبستانی دختر و پسر». پژوهش های علوم شناختی و رفتاری، دوره ۴، شماره ۱، پیاپی ۶-۱۵۵-۱۶۶.
۶. حقیقت، شهربانو، (۱۳۷۲)، «اثر آموزش پیش دبستانی بر مشکلات رفتاری و پیشرفت تحصیلی گروهی از دانش آموزان دختر و پسر طبقات مختلف اقتصادی - اجتماعی دبستانهای شیراز». پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی تربیتی، دانشگاه شیراز.
۷. دیده بان، صدیقه، (۱۳۶۹)، بررسی تاثیر آموزش های پیش دبستانی بر رشد جسمی - ذهنی و اجتماعی کودکان دبستانی.
۸. سعیدی زاده، محمد، (۱۳۷۶)، «رابطه آموزش دوره آمادگی با رشد اجتماعی دانش آموزان پایه اول و دوم ابتدایی مدارس دولتی تهران». پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس تهران.
۹. شکوهی یکتا محسن، دواپی مهدی، زمانی نیره، پورکریمی جواد، شریفی علی، (۱۳۹۲)، «تاثیر آموزش برنامه «من می توانم مشکل را حل کنم بر بهبود مهارت حل مساله و مهارت های اجتماعی دانش آموزان پیش دبستانی و پایه اول». تازه های علوم شناختی، دوره ۱۵ شماره ۳ (مسلسل ۵۹)، ۷۳-۸۲.
۱۰. عصاره علیرضا، احمدی غلامعلی، عباس پور حیدرعلی، (۱۳۹۲)، «تاثیر آموزش و پرورش پیش دبستانی بر پیشرفت تحصیلی و سازگاری اجتماعی دانش آموزان دو زبانه اول ابتدایی». پژوهش های آموزش و یادگیری (دانشور رفتار)، دوره ۲۰، شماره ۳، ۳۰۳-۳۱۲.
۱۱. محمدی سردار، نظریان عباس، حمزه سبزی امیر، (۱۳۸۷)، «اثر آموزش های پیش دبستانی بر مهارت های حرکتی پسران ۵ - ۶ ساله سنج و مقایسه آن با هنجار موجود». علوم حرکتی و ورزش، دور ۵۶ شماره ۱۱، ۲۹-۳۷.
۱۲. کاکیا، لیدا، (۱۳۸۵)، «تاثیر آموزشهای پیش دبستانی بر درک مطالب و سرعت خواندن در پایه اول ابتدایی مدارس قم سال تحصیلی ۸۷-۸۶»، شماره ۷، ص ۱۰۴-۱۱۱.
۱۳. کرامتی، محمدرضا، اشرف، لازمی، زهرا، رحمدل زاده، (۱۳۸۵)، «رابطه آموزش های پیش دبستانی با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان». پژوهشکده تربیتی، دانشگاه آزاد بجنورد، سال دوم، شماره ۹، زمستان ۸۵، ص ۱۴۹-۱۶۰.
۱۴. کرمی، محمود، هیبت الهی، سید محمد، (۱۳۷۷)، «بررسی تاثیر رابطه بین آموزش پیش دبستانی بر سازگاری اجتماعی دانش آموزان پایه اول ابتدایی نواحی ۱ و ۲ شهرستان سنج». چکیده گزارشهای پژوهشی آموزش و پرورش.
۱۵. نوروززاده، رضا، (۱۳۷۳)، «بررسی تاثیر آموزش و پرورش پیش دبستانی بر کارآمدی تحصیلی دانش آموزان پایه اول تا سوم دبستانهای شهر بجنورد در سال تحصیلی ۷۲-۷۱». پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی

بررسی مدیریت زنجیره تامین سبز در صنعت ذوب آهن اصفهان و تاثیر آن بر توسعه عملکرد سبز

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۲۴

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۰

کد مقاله: ۸۰۳۴۷

سحر آذرکمند^۱، نیلوفر شمس^۲

چکیده

امروزه دستیابی به شیوه‌ای پایدار برای تولید، مصرف و زندگی بهتر چالش اصلی انسان است و زنجیره تامین سبز به صورت فرایندی پیشگیرانه و شیوه‌ای موثر در بهبود عملکرد زیست‌محیطی محصولات و فرایندهای سازمانی معرفی شده و حساسیت به حفظ محیط‌زیست در ارتقاء بهره‌وری سازمانی نقش دارد. هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان می‌باشد. روش بررسی از نظر هدف کاربردی-توصیفی و از نوع همبستگی است. نمونه آماری پژوهش ۱۹۵ نفر از کارکنان زنجیره تامین ذوب آهن اصفهان می‌باشد. ابزار پژوهش پرسشنامه عملکرد سبز میرغفوری و همکاران (۲۰۱۷) و پرسشنامه فرایند زنجیره تامین سبز الفت و همکاران (۱۳۹۰) است. یافته‌ها حاکی از آنست که مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد همچنین مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان و بهبود عملکرد زیست محیطی در حیطه فرایند تولید بیشترین تاثیر را بر عملکرد سبز شرکت ذوب آهن دارند و ابعاد فرایند مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان و فرایند همکاریهای زیست محیطی با ذینفعان هیچ تاثیری بر عملکرد سبز ندارند. نتایج نشان داد که شرکت ذوب آهن با بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه محصولات تولیدی خویش به عنوان یک شرکت مادر و نیز تامین کننده سایر سازمان‌ها می‌تواند تاثیرگسترده ای در محیط زیست و عملکرد سبز داشته باشد و زمانی که محصولات سازمانی همسو با محیط زیست باشد محصولات ثانویه نیز که مواد اولیه خود را از شرکت ذوب آهن تهیه می‌نمایند نیز در راستای محیط زیست بوده و سبب افزایش عملکرد سبز می‌شوند. بنابراین مدیریت زنجیره تامین سبز به شرکت ذوب آهن اصفهان این امکان را می‌دهد تا با اعمال بهینه عملکرد سبز به اهداف و برنامه‌های خویش دست یافته و حداقل اثرات و مضرات مخرب محیطی را رقم زند.

واژگان کلیدی: عملکرد سبز، مدیریت زنجیره تامین سبز، ذوب آهن اصفهان

۱-استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد

۲-دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد

۱- مقدمه

به سبب افزایش عدم قطعیت در زنجیره‌های تامین و نیز بروز عواملی مانند نوسانات تقاضا، مسائل سیاسی، ناپایداری‌های مالی، تغییرات تکنولوژی، حوادث طبیعی و ...، سازمان‌ها برای تقلیل آسیب پذیری و ارتقاء قابلیت تحمل زنجیره تامین خویش اجبار به مصرف نمودن منابع برای تامین و عدم قطعیت‌های داخلی و پیش‌بینی تقاضای سازمان گشتند. دقت به عوامل ایجاد کننده ریسک‌ها و عدم قطعیت‌ها آن‌ها سبب گردیده تا مسائل بسیاری در حیطه زنجیره تامین بیان شود. که از جمله مهمترین آن، مسئله زنجیره تامین سبز و در نهایت عملکرد سازمان است. (ایمانی و احمدی، ۱۳۸۸)

۲- بیان مسئله

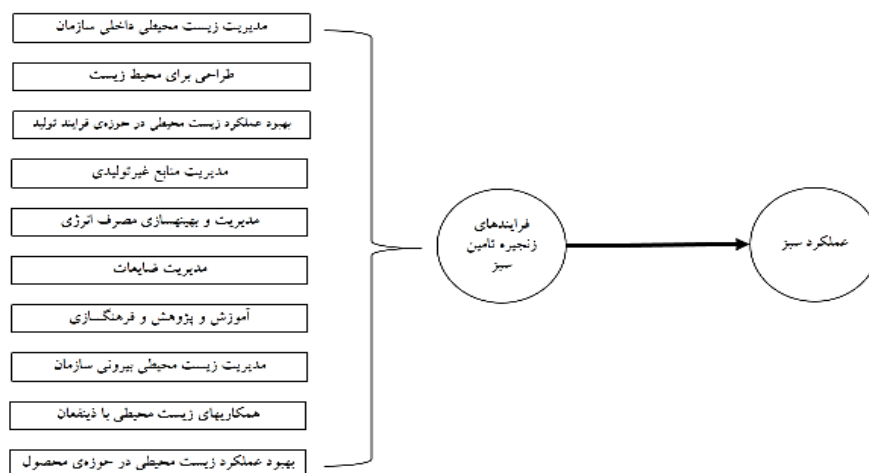
دنیای امروز، موجب افزایش آلودگی‌ها، مشکلات زیست محیطی و نگرانی کشورها در رابطه با محیط زیست شده است. با افزایش نگرانی‌های زیست محیطی از سوی مصرف کنندگان، دولت‌ها و جوامع مختلف در سراسر جهان و شرکت‌های تولیدی همراه است (بیات و مدردی، ۱۳۹۵). از سویی سازمانهای جهانی از طریق بهبود عملکرد زیست محیطی با رعایت قوانین و استانداردهای زیست محیطی، افزایش دانش مشتریان در این خصوص و کاهش اثرات منفی زیست محیطی در محصولات و خدمات خود مزیت رقابتی به دست می‌آورند (کولین و همکاران، ۲۰۱۶). لذا ضرورت سبز شدن زنجیره تامین از یک به وسیله دولت‌ها برای استانداردهای زیست محیطی و از سوی دیگر تقاضای مشتریان برای عرضه محصولات سبز بوجود آمد (بابایی‌مبیدی و دلشاد، ۱۳۹۶). امروزه تسریع قوانین و مقررات دولتی جهت اخذ استانداردهای زیست محیطی و تقاضای روبه رشد مصرف کنندگان برای عرضه محصولات سبز به زنجیره تامین که تمام فعالیتهای مرتبط با جریان کالا از مرحله‌ی ماده‌ی خام تا تحویل کالا به مصرف کنندگان نهایی، به انضمام جریان اطلاعات در سرتاسر زنجیره را در بر می‌گیرد، موجب ظهور مفهوم جدید مدیریت زنجیره تامین سبز در سالهای اخیر شده است که در برگزیده‌ی مراحل چرخه‌ی عمر محصول از طراحی تا باز یافت است. اتخاذ استراتژی سرمایه‌گذاری در زمینه‌ی بهبود عملکرد زیست محیطی زنجیره تامین مزایا و منافع زیادی را مانند صرفه‌جویی در منابع انرژی، کاهش آلاینده‌ها، حذف یا کاهش ضایعات، ایجاد ارزش برای مشتریان و نهایتاً افزایش بهره‌وری برای سازمانهای تولید و خدماتی به همراه خواهد داشت (ایمانی و احمدی، ۱۳۸۸). زنجیره‌های تامین در سالهای اخیر به سرعت رشد یافته‌اند و تنها تمرکز نمودن بر عملکرد اقتصادی برای بهینه سازی هزینه‌ها یا بازگشت سرمایه نمی‌تواند باعث توسعه پایدار در زنجیره تامین گردد. اثر فعالیتهای گوناگون درگیر در زنجیره تامین بر زندگی اجتماعی و مسایل زیست محیطی که منجر به توسعه پایدار می‌شود را نیز باید در نظر گرفت. (نوروز زاده و همکاران، ۱۳۹۱)

در این زمینه تحقیقاتی صورت گرفته از جمله حسینی و شیخی (۱۳۹۱) نشان دادند که عملیات توزیع و تولید دارای اثر مثبت و مستقیم بر عملکرد شرکت می‌باشد که سبب بهبود عملکرد می‌شود. حسینی و شیخی (۱۳۹۲)، بیان نمودند که یکپارچگی زنجیره تامین از طریق متغیر میانجی عملیات مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد شرکت اثرگذار بوده؛ به عبارت دیگر، یکپارچگی زنجیره تامین در اوایل بر عملیات مدیریت زنجیره تامین اثر مثبتی اعمال نموده، آنگاه عملیات بهبود یافته مدیریت زنجیره تولید، تامین - تدارکات و توزیع سبب ارتقای عملکرد شرکت می‌گردد. اسماعیل پور و همکاران (۱۳۹۴) نیز نشان داد که مدیریت کیفیت بر عملکرد سبز شرکت اثرگذار است همچنین زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز موثر است. محمودی دوغای (۱۳۹۵) نشان دادند که زنجیره تامین سبز بر عملکرد اقتصادی، محیطی و عملیاتی تأثیرگذار است. کریمی و ایرانیان (۱۳۹۵) نشان دادند که مدیریت زنجیره‌ی تامین سبز سبب دستیابی سازمان به سود و سهم بازار از طریق کاهش خطرات و تأثیرات محیطی می‌گردند و بی‌تعب و امینی لاری (۱۳۹۵) نشان دادند که مدیریت زنجیره تامین سبز تأثیر مثبتی بر عملکرد پایدار دارد و همکاری‌های زیست محیطی ارتباط بین مدیریت زنجیره تامین سبز و عملکرد پایدار را تعدیل می‌کند. سوئینک و همکاران (۲۰۰۷) نشان داد که یکپارچگی راهبردی با تامین کنندگان به طور قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد بازار اثرگذار است، و لی اثری بر رضایت مشتری اعمال نمی‌کند. یکپارچگی راهبردی با مشتری دارای اثر مثبت بر رضایت مشتری است، در حالیکه بر عملکرد بازار اثری منفی دارد. اثر مثبت یکپارچگی تکنولوژی فرایند محصول بر رضایت مشتری به شکل غیرمستقیم و به وسیله قابلیت‌های تحویل، کیفیت و انعطاف پذیری محصول جدید است. یکپارچگی تکنولوژی فرایند محصول بر عملکرد بازار اثر منفی و مستقیم اعمال می‌کند (به نقل از بابایی‌مبیدی و دلشاد، ۱۳۹۶). اثرهای کلی یکپارچگی راهبرد شرکت (بعنوان امن‌ترین و مؤثرترین نوع یکپارچگی) بر عملکرد بازار و رضایت مشتری، به طور قابل ملاحظه‌ای مثبت است (کیم، ۲۰۰۹). چو و همکاران (۲۰۱۶) بیان کرد مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سازمانی در شرکت‌های تولیدی کره اثرگذار می‌باشد.

با توجه به آنکه شرکت ذوب آهن اصفهان یکی از زیر بخشهای مهم تولید کشور است و به عنوان اولین تولید کننده فولاد در ایران در راستای مسئولیت اجتماعی و خط مشی زیست محیطی خود و تعهد مدیریت عالی شرکت مبنی بر حفظ و صیانت از محیط زیست به دنبال عملکرد سبز و تولید سبز می‌باشد. بنابراین شرکت ذوب آهن با توجه به وجود مشکلات زیاد در عملکرد تولید فولاد

باید به سمت عملکرد سبز حرکت کند. آلودگی محیط زیست توسط شرکت و استقبال جامعه از محصولات سبز مسأله اصلی مدیران شرکت ذوب آهن می‌باشد. هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان است.

در این پژوهش مدل ارائه شده برای توسعه عملکرد سبز با استفاده از مدلسازی ساختاری به کمک نرم افزار آموس بررسی می‌شود. این مدل مدیریت زنجیره تامین سبز از ۱۰ مولفه تشکیل شده است. این مولفه‌ها عبارتند از: ۱- مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان ۲- طراحی برای محیط زیست ۳- بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی فرایند تولید ۴- مدیریت منابع غیرتولیدی ۵- مدیریت و بهینه‌سازی مصرف انرژی ۶- مدیریت ضایعات ۷- آموزش و پژوهش و فرهنگسازی ۸- مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان ۹- همکاریهای زیست محیطی با ذینفعان ۱۰- بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی محصول (الفت و همکاران، ۱۳۹۰)



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (اصغری‌زاده، ۱۳۸۹)

۳- روش تحقیق

روش پژوهش توصیفی، از حیث هدف در حوزه تحقیقات کاربردی و از حیث ماهیت از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش پرسنل ذوب آهن اصفهان می‌باشد که تعداد آنها برابر با ۳۹۰ نفر و که بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با توجه به فرمول حجم نمونه کوکران ۱۹۵ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شدند.

ابزار پژوهش پرسشنامه عملکرد سبز میرغفوری و همکاران (۲۰۱۷) که دارای ۱۲ گویه براساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت می‌باشد و پرسشنامه فرایند زنجیر تامین سبز الفت و همکاران (۱۳۹۰) که ۱۰ فرایند زنجیره تامین سبز که شامل ۱- مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان ۲- طراحی برای محیط زیست ۳- بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی فرایند تولید ۴- مدیریت منابع غیرتولیدی ۵- مدیریت و بهینه‌سازی مصرف انرژی ۶- مدیریت ضایعات ۷- آموزش و پژوهش و فرهنگسازی ۸- مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان ۹- همکاریهای زیست محیطی با ذینفعان ۱۰- بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی محصول را مورد سنجش قرار می‌دهد و دارای ۳۰ سوال بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت می‌باشد و تجزیه و تحلیل داده‌ها به وسیله آزمون t دو نمونه‌ای مستقل، آزمون مقایسه میانگین چند جامعه و ضریب مسیر با استفاده از نرم افزار SPSS و Smart PLS انجام شد.

۴- یافته ها

۴-۱- اطلاعات جمعیت‌شناختی

از ۱۹۵ نفر اعضای نمونه پژوهش ۹۰/۳ درصد مرد و ۹/۷ درصد زن بودند. از لحاظ سنی ۱۵/۹ درصد سنین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۵۹ درصد سنین ۳۰ تا ۴۵ سال، ۲۵/۱ درصد سن بیشتر از ۴۵ سال داشتند. از لحاظ تحصیلات ۲۰ درصد دیپلم و پایین‌تر، ۵۹ درصد فوق‌دیپلم و لیسانس و ۲۱ درصد فوق‌لیسانس و بالاتر بودند.

۴-۲- بررسی نرمال بودن داده‌ها

برای بررسی نرمال بودن داده در این پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده می‌شود. در این آزمون اگر سطح معنی‌داری برای متغیرها بیشتر از ۰,۰۵ باشد داده‌های نرمال بوده و از آزمون‌های پارامتریک برای بررسی داده‌ها استفاده شده ولی اگر سطح معنی‌داری آزمون کمتر از ۰,۰۵ باشد داده‌ها نرمال نمی‌باشند و باید از آزمون‌های ناپارامتریک برای بررسی داده‌ها استفاده نمود. در جدول ۱ نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف نشان داده شده است.

جدول ۱. نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

نتیجه	سطح معنی‌داری	متغیر مورد بررسی
نرمال	۰.۱۱۷	عملکرد سبز
نرمال	۰.۱۴۶	مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان
نرمال	۰.۲۰۱	طراحی برای محیط زیست
نرمال	۰.۰۷۴	بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی فرایند تولید
نرمال	۰.۱۱۹	مدیریت منابع غیرتولیدی
نرمال	۰.۱۰۲	مدیریت و بهینه‌سازی مصرف انرژی
نرمال	۰.۰۹۴	مدیریت ضایعات
نرمال	۰.۲۳۰	آموزش و پژوهش و فرهنگ‌سازی
نرمال	۰.۰۶۸	مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان
نرمال	۰.۱۷۲	همکاری‌های زیست محیطی با ذینفعان
نرمال	۰.۱۳۴	بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی محصول

با توجه به نتایج جدول مشاهده می‌شود که تمامی متغیرهای پژوهش توزیعی نرمال داشته و برای بررسی آنها از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌شود.

۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها

فرضیه اصلی پژوهش: مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۲. بررسی فرضیه اصلی پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی‌داری	نتیجه
۰,۹۳۱	۰,۰۰۹	۹۶,۱۴۹	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه اصلی پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۹۳۱ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود مدیریت زنجیره تامین سبز، عملکرد سبز ۹۳,۱ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی اول: فرایند مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۳. بررسی فرضیه فرعی اول پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی‌داری	نتیجه
۰,۸۹۵	۰,۰۱۶	۵۲,۸۶۷	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی اول پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۸۹۵ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان، عملکرد سبز ۸۹,۵ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی دوم: فرایند طراحی برای محیط زیست بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۴. بررسی فرضیه فرعی دوم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۷۵۴	۰,۰۳۸	۱۹,۶۵۲	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی دوم پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند طراحی برای محیط زیست بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۷۵۴ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود فرایند طراحی برای محیط زیست، عملکرد سبز ۷۵,۴ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی سوم: فرایند بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی فرایند تولید بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۵. بررسی فرضیه فرعی سوم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۸۵۱	۰,۰۲۰	۴۰,۸۶۲	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی سوم پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی فرایند تولید بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۸۵۱ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود فرایند بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی فرایند تولید، عملکرد سبز ۸۵,۱ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی چهارم: فرایند مدیریت منابع غیرتولیدی بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۶. بررسی فرضیه فرعی چهارم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۶۶	۰,۰۴۸	۱۳,۶۴۲	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی چهارم پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند مدیریت منابع غیرتولیدی بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۶۶ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود فرایند مدیریت منابع غیرتولیدی، عملکرد سبز ۶۶ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی پنجم: فرایند مدیریت و بهینه سازی مصرف انرژی بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۷. بررسی فرضیه فرعی پنجم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۸۰۷	۰,۰۲۶	۳۰,۲۳۳	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی پنجم پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند مدیریت و بهینه سازی مصرف انرژی بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۸۰۷ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود فرایند مدیریت و بهینه سازی مصرف انرژی، عملکرد سبز ۸۰,۷ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی ششم: فرایند مدیریت ضایعات بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد

جدول ۸. بررسی فرضیه فرعی ششم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۶۵۳	۰,۰۴۴	۱۴,۶۳۸	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی ششم پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند مدیریت ضایعات بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۶۵۳ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود فرایند مدیریت ضایعات، عملکرد سبز ۶۵,۳ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی هفتم: فرایند آموزش و پژوهش و فرهنگسازی بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۹. بررسی فرضیه فرعی هفتم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۶۵۴	۰,۰۴۷	۱۳,۸۸۵	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی هفتم پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند آموزش و پژوهش و فرهنگسازی بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰,۶۵۴ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود فرایند آموزش و پژوهش و فرهنگسازی، عملکرد سبز ۶۵,۴ درصد بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه فرعی هشتم: فرایند مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۱۰. بررسی فرضیه فرعی هشتم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۲۹۹	۰,۴۱	۰,۷۲۳	بیش از ۰,۰۵	عدم وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی هشتم پژوهش مورد تایید قرار نگرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان بر عملکرد سبز تاثیری ندارد ($T\text{-Value} < 1.96$).

فرضیه فرعی نهم: فرایند همکاریهای زیست محیطی با ذینفعان بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۱۱. بررسی فرضیه فرعی نهم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۲۱۴	۰,۲۸	۰,۷۵۸	بیش از ۰,۰۵	عدم وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی نهم پژوهش مورد تایید قرار نگرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند همکاریهای زیست محیطی با ذینفعان بر عملکرد سبز تاثیری ندارد ($T\text{-Value} < 1.96$).

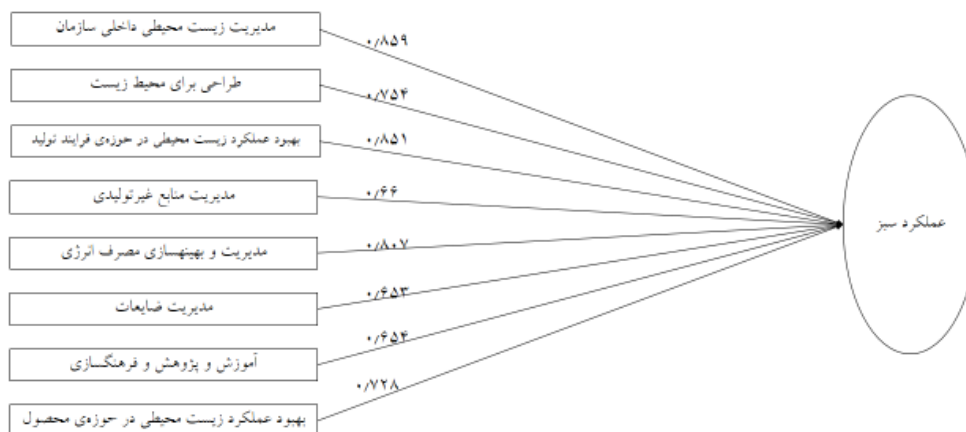
فرضیه فرعی دهم: فرایند بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی محصول بر عملکرد سبز در شرکت ذوب آهن اصفهان تاثیر دارد.

جدول ۱۲. بررسی فرضیه فرعی دهم پژوهش

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	T_value	سطح معنی داری	نتیجه
۰,۷۲۸	۰,۰۳۷	۱۹,۴۹۱	کمتر از ۰,۰۵	وجود رابطه

با توجه به جدول مشاهده می‌شود که فرضیه فرعی دهم پژوهش مورد تایید قرار گرفت. با توجه به نتایج حاصل از این جدول مشاهده می‌شود که فرایند بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی محصول بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد ($T\text{-Value} > 1.96$).

Value>1.96). با توجه به جدول مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر برابر با ۰.۷۲۸ می‌باشد. این امر به این معنی است که با افزایش و بهبود فرایند بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه‌ی محصول، عملکرد سبز ۷۲.۸ درصد بهبود پیدا می‌کند. با توجه به روابط مشخص شده و نتایج بدست آمده به صورت کلی می‌توان شکل زیر را برای فرضیه‌های پژوهش در نظر گرفت:



شکل ۲. نتیجه‌گیری کلی فرضیه‌های پژوهش

۶- نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز تاثیر مثبت و معنی داری دارد و همچنین مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان و بهبود عملکرد زیست محیطی در حیطه فرایند تولید بیشترین تاثیر را بر عملکرد سبز شرکت ذوب آهن دارند و ابعاد فرایند مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان و فرایند همکاری‌های زیست محیطی با ذینفعان هیچ تاثیری بر عملکرد سبز ندارند. این نتایج با نتایج حاصل از پژوهش حسینی و شیخی (۱۳۹۱) که نشان دادند اثرگذاری عملیات مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد شرکت تاثیر گذار است و نیز عملیات تولید و توزیع دارای اثر مستقیم و مثبت بر عملکرد شرکت می‌باشد و همچنین نتایج حسینی و شیخی (۱۳۹۲)، که هر سازمانی می‌بایستی یکپارچگی زنجیره تامین و عملکرد وجود داشته و این امر منجر به افزایش عملکرد سازمان می‌گردد و نیز محمودی دوغای (۱۳۹۵)، کریمی و ایرانیان (۱۳۹۵)، بی‌تعب و امینی‌لاری (۱۳۹۵)، اسماعیل پور و همکاران (۱۳۹۴) که مدیریت زنجیره تامین سبز تاثیر مثبتی بر عملکرد پایدار دارد و همکاری‌های زیست محیطی ارتباط بین مدیریت زنجیره تامین سبز و عملکرد پایدار داشته، و نیز سوئینک و همکاران (۲۰۰۷)، کیم (۲۰۰۹) و چو و همکاران (۲۰۱۶) که مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سازمانی در شرکت‌های تولیدی اثرگذار می‌باشد، همسو است. لذا مدیریت زیست محیطی داخلی سازمان و بهبود عملکرد زیست محیطی در حیطه فرایند تولید بیشترین تاثیر را بر عملکرد سبز شرکت ذوب آهن دارند و مدیریت ضایعات و آموزش و پرورش و فرهنگسازی دارای کمترین تاثیر می‌باشند و ابعاد فرایند مدیریت زیست محیطی بیرونی سازمان و فرایند همکاری‌های زیست محیطی با ذینفعان هیچ تاثیری بر عملکرد سبز ندارند. در این راستا می‌توان بیان نمود که شرکت ذوب آهن با بهبود عملکرد زیست محیطی در حوزه محصولات تولیدی خویش به عنوان یک شرکت مادر و نیز تامین کننده سایر سازمان‌ها می‌تواند تاثیر گسترده‌ای در محیط زیست و عملکرد سبز داشته باشد. زمانی که محصولات سازمان همسوبا محیط زیست باشد محصولات ثانویه نیز که مواد اولیه خود را از شرکت ذوب آهن تهیه می‌نمایند نیز در راستای محیط زیست بوده و سبب افزایش عملکرد سبز می‌شوند.

با توجه به تاثیر مدیریت زنجیره تامین سبز شرکت ذوب آهن اصفهان بر عملکرد سبز پیشنهاد می‌شود که شرکت ذوب آهن در برنامه‌های مدون و مداوم برای کاهش آلاینده‌ی خاک، آب و هوا که به وسیله محصولات خویش ارائه می‌دهد و بهترین روش استفاده از محصولات تولیدی خویش را به تولیدکنندگان ثانویه توضیح داده و با ارائه برچسب‌های استاندارد زیست محیطی بر روی قطعات تولیدی و نشانگر موارد زیست محیطی در تولیدات خویش در دستیابی به عملکرد سبز کمک نماید.

منابع

۱. آذر عادل، مؤمنی منصور، (۱۳۸۰)، «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، جلد دوم، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت
۲. اسماعیل پور، رضا؛ محمدرحیم رضانیان و سیدسجاد محتشم، (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر مدیریت کیفیت بر عملکرد سبز شرکت با میانجی گری متغیر زنجیره تامین سبز مورد بررسی شرکت پارس خزر، سومین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
۳. اصغری زاده، عزت الله، منصور مومنی، و احمد رضا قاسمی، (۱۳۸۹)، تدوین شاخصهای عملکرد زنجیره ی تامین با الگوبرداری از مدل اروپایی مدیریت کیفیت (مورد مطالعه: شرکت فروشگاههای زنجیره ای شهروند). پژوهش نامه مدیریت تحول، شماره ۳ علمی.
۴. الفت، لعیا، بامداد صوفی، مقصود امیری، و مصطفی ابراهیم پور ازبری، (۱۳۹۰)، مدلی جهت ارزیابی عملکرد زنجیره تامین با استفاده از مدل تحلیل پوششی دادههای شبکه ای - مورد: زنجیره تامین شرکتهای داروسازی بورس اوراق بهادار تهران. مطالعات مدیریت صنع.
۵. ایمانی، دین محمد، و افسانه احمدی، (۱۳۸۸)، مدیریت زنجیره ی تامین سبز: راهبرد نوین کسب مزیت رقابتی. نشریه ی مهندسی خودرو و صنایع وابسته، شماره ۱۰.
۶. بابایی میبدی، حمید و زهرا دلشاد، (۱۳۹۶)، ارائه مدل پویایی سیستمها برای ارزیابی عوامل موثر بر میزان سبز بودن مدیریت زنجیره تامین، نشریه مدیریت زنجیره ارزش، دوره ۲، شماره ۶.
۷. بی تعب، رامین، و منصور امینی لاری، (۱۳۹۵)، بررسی نقش تعدیل کننده همکاریهای زیست محیطی بر ارتباط بین مدیریت زنجیره تامین سبز و عملکرد پایدار (مطالعه موردی: شرکت پالایش گاز پارسیان)، فصلنامه مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری ۲.
۸. بیات، روح الله، و سپیده محمدنژاد مدردی، (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر نوآوریهای سبز بر عملکرد زیست محیطی و مزیت رقابتی سازمان. کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم (پژوهش شرکت ایده بازار صنعت سبز).
۹. حسینی، سید محمود، و نرگس شیخی، (۱۳۹۱)، تبیین نقش راهبردی عملیات مدیریت زنجیره تامین در بهبود عملکرد شرکت: مطالعه صنعت مواد غذایی ایران. مطالعات راهبرد مدیریت، شماره ۱۰ : ۳۵-۶۰.
۱۰. حسینی، سید محمود، و نرگس شیخی، (۱۳۹۲)، یکپارچگی زنجیره تامین و عملکرد شرکت در صنعت مواد غذایی ایران، چشم انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۱۵ : ۹۹-۱۲۵.
۱۱. کریمی، محمد رضا، و سید جواد ایرانبان، (۱۳۹۵)، بررسی و تحلیل رابطه زنجیره تامین سبز با عملکرد سازمان، سومین کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی.
۱۲. محمودی دوغای، سعید، (۱۳۹۵)، تأثیر مدیریت زنجیره تامین سبز بر عملکرد سازمانهای صنعتی (نیروگاه سیکل ترکیبی پرند)، کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت (دبیرخانه دایمی کنفرانس).
۱۳. نوروززاده، قاسم و مهدیه معتمدی و مهدی نوروززاده، (۱۳۹۱)، مدیریت زنجیره تامین سبز چالش رقابتی قرن حاضر، دومین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت محیط زیست.
14. Choe, J M. (2016). "The Adoption of Green Supply-chain Management Techniques and Their Effects on Organizational Performance in Korean Manufacturing Firms." Korean Management Science Review, no. 33(2): 11-28.
15. Kim, S. W. (2009). An investigation on the direct and indirect effect of supply chain integration on firm performance. The International Journal of Production Economics, 119(2):328-346
16. Koplin, J, S Seuring, and M Mesterharm. (2016). "Incorporating sustainability into supply management in the automotive industry: The case of Volkswagen." Journal of Cleaner Production, no. 15: 1053-1062.
17. Mirghafoori, S H, D Andalib, and P Keshavarz. (2017). "Developing Green Performance Through Supply Chain Agility in Manufacturing Industry: A Case Study Approach." Corporate Social Responsibility and Environmental Management.

توسعه نیافتگی ناشی از تأخیر فرهنگی برآمده از حاشیه‌نشینی در شهرها

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۱/۰۸

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۵

کد مقاله: ۹۱۱۶۱

وحید حسنی^۱، رضا الهیاری^۲، مجید دهشیری^۳

چکیده

توسعه شهری یکی از جدیدترین و بحث برانگیزترین مطالعات در مدیریت و برنامه ریزی شهری و یکی از دغدغه‌های مهم ذهنی نخبگان جوامع مختلف است. عاملی که در فرآیند توسعه شهری بسیار تأثیر می‌گذارد فرهنگ است. به اعتقاد برخی دانشمندان علوم اجتماعی بسیاری از معضلات سازمانی و اجتماعی به این علت به وجود می‌آیند که بعضی قسمت های فرهنگ کندتر از سایر قسمت‌ها تغییر پیدا می‌کنند که باعث تأخیر فرهنگی یا پس افتادگی فرهنگی جامعه می‌شود. تأخیر فرهنگی موجب دشواری پیاده سازی برخی روستاها و توسعه می‌گردد. اختلاف فرهنگ در بخش‌های مختلف مانع از پیاده سازی و آزادسازی امکانات و تسهیلاتی شده که به توسعه کمک می‌کنند. این مقاله در صدد تبیین ارتباط بین تأخیر فرهنگی میان جامعه حاشیه‌نشین و جامعه شهری با مفهوم توسعه می‌باشد. در نتیجه بررسی ارتباط بین مفاهیم یاد شده، مدل مفهومی استخراج شده و بررسی این مدل نتیجه می‌دهد که تأخیر فرهنگی و ناسازگاری‌های فرهنگی اثر حاشیه‌نشینی بر توسعه نیافتگی را تشدید خواهند کرد.

واژگان کلیدی: حاشیه‌نشینی، تأخیر فرهنگی، توسعه شهری

۱-دانشجوی دکتری دانشگاه یزد و کارشناس ارشد رشته مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات

۲-کارشناس ارشد برنامه ریزی سیستم های اقتصادی و مدرس دانشگاه

۳-کارشناس مدیریت صنعتی

۱- مقدمه

ثبات و هماهنگی سیستم فرهنگ به نحوه‌ی کارکرد هر یک از اجزای آن بر می‌گردد، عدم هماهنگی در نوع تغییرات بین عناصر مختلف فرهنگ باعث دگرگونی در جامعه می‌شود. (بابایی، ۱۳۸۴، ص ۶۴). به عقیده لوئیس (۱۹۹۸) حاشیه نشینی با فرهنگ فقر همراه است. افرادی که در حاشیه کلان‌شهرها سکونت دارند در بیشتر موارد از شهرهای کوچکتر و حتی کشورهای همسایه مهاجرت نموده‌اند و با معضلاتی مانند بیکاری، فقر، مشکلات اجتماعی و ... مواجه‌اند. در حالی که عوامل فرهنگی متفاوتی -مانند علم جویی در بین جامعه نخبگان یا گرایش به زیبایی بین جامعه جوان- وجود دارد که این باعث ایجاد تأخیر فرهنگی و در نتیجه مانع توسعه جامعه می‌شود. در این تحقیق ابتدا به مفاهیم حاشیه نشینی، تأخیر فرهنگی و توسعه پرداخته می‌شود. هر کدام از این مفاهیم می‌تواند با رویکردهای متفاوت مورد تحلیل و بررسی قرار گیرد. تأخیر فرهنگی با رویکرد ناظر بر توسعه بین جوامع مختلف، مفهوم حاشیه نشینی با رویکرد تمرکز بر کلانشهرها و مفهوم توسعه با نگاهی منبعث از زیرساختهای فرهنگی-اجتماعی تبیین می‌گردد. سپس روابط بین این متغیرها تبیین گردیده و مدل مفهومی با نگاه علی-مقایسه‌ای استخراج می‌گردد. این مدل می‌تواند گویای ارتباط بین مفاهیم نام برده در کلان‌شهرها است.

در مورد توسعه و حاشیه نشینی مطالعات زیادی انجام شده است که مرتبط ترین مطالعات اخیری که به آن پرداخته اند شامل تحقیقی است که اثر حاشیه نشینی و شهر نشینی را بر صنعت بانکداری بررسی می نماید (Yeung, He, & Liu, 2012). مطالعه‌ی دیگری مشکلات حاشیه نشینی فزاینده شهری را در کشور کره بررسی می‌کند و مطالعه موردی آن در مورد مواجهه با فناوری است (Park & Lee, 2002). در مطالعه‌ی راجع به حاشیه نشینی شهری این پدیده را در کالیفرنیا بررسی نموده و راهکارهایی برای مشارکت بیشتر حاشیه نشین در جامعه داده است (Shilling, London, & Liévanos, 2009).

۲- بیان مفهوم

در این بخش مفاهیم مطرح شده در این تحقیق شامل تأخیر فرهنگی، حاشیه نشینی و توسعه مورد بررسی قرار می‌گیرند.

۲-۱- تأخیر فرهنگی

تأخیر فرهنگی^۱ یا پس افتادگی فرهنگی توسط اگ‌برن^۲ (۱۹۶۴) جامعه شناس آمریکایی مطرح شد. اگ‌برن بیان می‌دارد که اگر بین پدیده‌ها و عنصرهای فرهنگی به یکدیگر وابسته که در مجموع یک ترکیب فرهنگی را تشکیل می‌دهند، یک یا چند عنصر سریعتر از دیگر عنصرها تغییر کند، باعث می‌شود که در اثر تغییر یا پیشرفت، نابسامانی و نا هماهنگی در مجموعه‌ی آن ترکیب فرهنگی بوجود بیاید. این عدم هماهنگی در تغییر عنصرهای یک ترکیب فرهنگی را پس افتادگی فرهنگی گویند. اگ برن مثال اتومبیل را می‌زند که رشد چشمگیر آن متناسب با وضع جاده‌ها نبود و این عامل موجب عدم تناسب بین عناصر سیستم حمل و نقل و در نهایت منجر به درست کار نکردن این سیستم شد. در مورد فرهنگ نیز می‌توان مثال‌های متفاوتی زد از جمله مثالهای خدمات شهری ایجاد دستگاههای مکانیزه خدمات شهری در سطوح شهرهای پیشرفته است. این خدمات در هر جامعه ممکن است با دو یا چند فرهنگ متفاوت مواجه شود. در سطح جامعه ممکن است بخوبی از این خدمات استفاده شده و هزینه نگهداری و تعمیرات و همچنین هزینه خودکار سازی به جامعه باز گشت کند ولی در همان جامعه، فرهنگ متاخر می‌تواند با اقدامات نابسامان گونه‌ی خود استهلاک این تجهیزات را بالا برده و کارایی مکانیزه کردن را با دشواری و کاهش مواجه نماید.

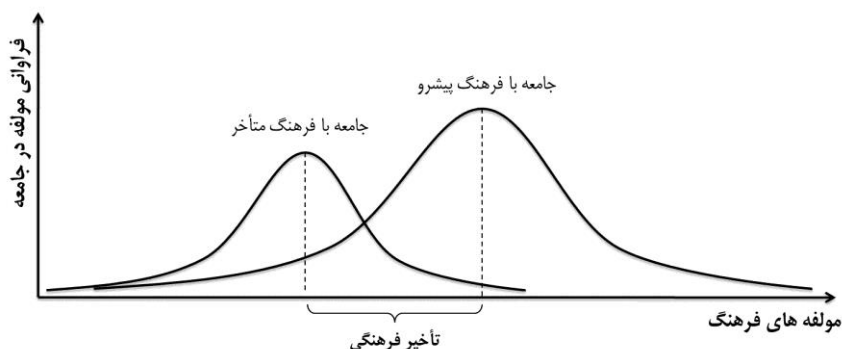
«پس افتادگی فرهنگی پیامد فاصله‌ای است که در انتقال اجزایی از یک فرهنگ رخ می‌دهد، اجزایی که معمولاً لازم و ملزوم یکدیگرند. برای فرهنگ ویژگی‌هایی بر می‌شمارند که از آن جمله آموزش و انتقال پذیر بودن آن است. فرهنگ از طریق آموخته شدن از نسلی به نسل دیگر یا از منطقه‌ای به منطقه‌ی دیگر انتقال پیدا می‌کند. آنچه پس افتادگی فرهنگی خوانده می‌شود بیشتر تأخیر یا دیرکردی است که در انتقال مکانی اجزا و عناصر فرهنگی رخ می‌دهد» (وحید، ۱۳۷۸، ص ۲۴)

«پس افتادگی فرهنگی هر جا که باشد آثار منفی خود را در همه‌ی جنبه‌ها و شکل‌های زندگی نشان می‌دهد؛ هر چند در نحوه استفاده از شرایط، امکانات، فضاها، وسایل کار، وسایل نقلیه‌ی خصوصی و عمومی، وسایل صوتی و بسیاری موارد دیگر خسارات ناشی از استفاده‌ی وسایل متوجه شخص استفاده کننده است ولی در بیشتر اوقات متوجه عموم می‌گردد.» (وحید، ص ۲۸)

در شکل ۱ چگونگی تفاوت جوامع از لحاظ فرهنگ و مفهوم تأخیر فرهنگی بصورت مفهومی ترسیم شده است؛

1- Cultural lag

2 - Ogburn



شکل ۱- تأخیر فرهنگی در جوامع (خُسنی و سبزه‌کار، ۱۳۸۹)

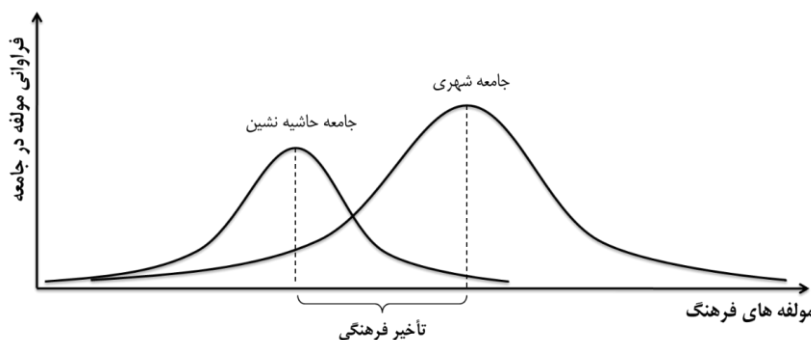
در این نمودار جوامع به دلیل ویژگی‌های طبیعی آن‌ها بصورت نرمال درآمدند و مد (که منطبق بر میانگین نیز است) مؤلفه‌های فرهنگی است که مورد توافق بیش‌ترین اعضای جامعه بوده و آن جامعه به آن معروف است. مانند فرهنگ علم طلبی که با مولفه‌هایی نظیر سرانه‌ی مطالعه سنجیده می‌شود یا شدت ارتکاب جرم در جامعه که با آمار رسمی آن بیان می‌گردد. اگر فرهنگ پیشرو در اقلیت و فرهنگ عموم جامعه را فرهنگ متأخر تعیین کند فرهنگ پیشرو از آن خواص یا نخبگان می‌باشد (خُسنی و سبزه‌کار، ۱۳۸۹). در ادامه بیان می‌شود که فرهنگ متأخر نسبت به فرهنگ پیشروی جامعه‌ی شهری، فرهنگ حاشیه نشینی است.

۲-۲- حاشیه نشینی

حاشیه نشینی (زیستن در حاشیه) در ارتباط با شرایط گروه‌ها و طبقاتی به کار می‌رود که از ایفای نقش موثر در نظام اجتماعی محروم شده‌اند و در حاشیه متن و غالباً بصورت منفعل یا نیمه فعال زندگی می‌کنند. این گروه‌ها در سطح پایین سلسله مراتب اجتماعی جای می‌گیرند و از پیگیری منافع خود ناتوان و یا نسبت بدان‌ها نا آگاهند (افشارکهن، ۱۳۸۲). همچنین حاشیه‌نشینی به شیوه‌ای از زندگی شهری اطلاق می‌شود که با تراکم بیش از حد جمعیت، تعارض فرهنگی، بی ثباتی اجتماعی، بیکاری و مشاغل کاذب، بی هویتی، خشونت، جرم و جنایت، احساس حقارت، آمادگی برای آشوب و انفجار و ... می‌تواند همراه باشد.

حاشیه نشینی، دو وجه بیرونی و درونی دارد. معمولاً وجه بیرونی و ظاهر آن مورد توجه عموم مردم و مبنای قضاوت درباره این پدیده است. افراد در این وضعیت در مناطقی اقامت می‌کنند که با جامعه میزبان ارتباط کمی دارند و بین محل سکونت آنها و منطقه اصلی شهر نوعی جدایی وجود دارد. این امر ممکن است به دلیل وضعیت نامطلوب اقتصادی و عدم توانایی مالی خانواده‌ها باشد که به علت هزینه‌های بالای زندگی قادر به زندگی در مناطق اصلی شهر نیستند. علت دیگر آن وجود موانع جذب در جامعه میزبان است. از آنجا که بسیاری از مناطق سنتی به آسانی نمی‌توانند وجود این مهاجرین را بپذیرند، لذا آنان به مناطقی روی می‌آورند که امکان کنترل‌های اجتماعی و هنجاری کمتری در آن‌جا وجود دارد. این مناطق بیشتر در حاشیه شهرهای بزرگ قرار دارند. اما وجه درونی حاشیه نشینی با نظام فرهنگی اجتماعی و نیز موقعیت روانی افراد مرتبط است. بر این اساس وضعیت حاشیه نشینی آن گونه که رابرت پارک (۱۹۸۱) بیان می‌دارد، شرایط یا عالمی است، برزخ گونه که فرد را از نظر اجتماعی و فرهنگی به حالت تعلیق در می‌آورد. فرد خود را در شرایطی می‌یابد که در آن، روابط اجتماعی و ارزش‌های فرهنگی و ملی تا حدودی دستخوش تزلزل شده، ولی روابط و ارزش‌های دیگری هنوز به طور کامل جایگزین آن‌ها نشده است. به اعتقاد وی تجربه چنین شرایط بحرانی موجب شخصیت متمایزی برای فرد می‌شود. در اغلب موارد چنین فردی در برابر برخورد فرهنگ‌ها، حالت کناره گیری از خود نشان می‌دهد و نمی‌تواند در متن جامعه با عقیده راسخ به فعالیت خویش ادامه دهد. به عبارت دیگر، به علت نابآوری نسبت به ارزش‌ها، بیگانگی با موقعیت جدید، فرد از جامعه کناره می‌گیرد و در حالتی معلق در حاشیه اجتماع می‌نشیند.

این نابآوری نسبت به ارزش‌ها و تمایز شخصیتی جامعه حاشیه نشین، مولد تفاوت‌های فرهنگی و ارزشی بین جامعه شهری و جامعه‌ی حاشیه نشین می‌گردد. لذا این تفاوت‌ها موجب ایجاد و یا تشدید پدیده‌ی تأخیر فرهنگی می‌شود. این تأخیر فرهنگی از نوع جامعه پیشرو - پس افتاده است. همانگونه که در شکل ۲ نشان داده شده است جامعه‌ی شهری جامعه‌ی نرمال پیشرو شناخته شده و جامعه‌ی حاشیه‌ی شهر، نقش جامعه‌ی نرمال پس افتاده را ایفا می‌کند.



شکل ۲- تأخیر فرهنگی بین جامعه‌ی شهری و جامعه‌ی حاشیه نشین

۲-۳- توسعه

امروزه در جهان، توسعه خواهی تبدیل به جنبشی فراگیر و جهانی شده است، اغلب دولت‌ها و همه ملت‌ها خواهان توسعه هستند، اما مراد از توسعه در این میان بسیار متفاوت است. از گذران امور روزمره گرفته تا فراغت، از فقر مطلق تا بهبود دسترسی به خدمات اساسی اقتصادی و اجتماعی و نیز بهبود مستمر و ارتقای مداوم کیفیت زندگی در این مقوله می‌گنجد. در یک تعریف کلی و ناظر به توسعه‌ی برنامه‌ریزی شده، تمامی مصداق‌های «حرکت از وضع موجود به وضع مطلوب» به عنوان تلاش‌هایی صورت گرفته برای توسعه است. هر چند ایده توسعه به معنای بهبود وضع و شرایط زندگی فردی یا جمعی همواره و در طی تاریخ مورد توجه بشر بوده است، معنای جدید و برنامه ریزی شده آن مربوط به دوران معاصر یعنی پس از پایان جنگ جهانی دوم می باشد که نظریه های متفاوتی در این زمینه مطرح شد. ابتدا تر رشد اقتصادی به عنوان یک ایده آل مطرح شد و کشورهای کمتر رشد یافته الگوی رشد کشورهای فاتح و پیروز در جنگ را کعبه آمال خویش ساختند.

بدین سان ادبیات نوسازی چند دهه در برنامه های توسعه ملل مختلف سلطه بلامنازع پیدا کرد. در این مدت صاحب نظران توسعه به هنگام مشاهدهی نتایج حاصل از اجرای این پروژه به این نتیجه رسیدند که توصیه هایی که برای توسعه پیشنهاد می شود، منجر به عوارض و پیامدهایی از قبیل عدم کاهش فقر، عدم برابری در فرصت‌های آموزشی، ماندگاری بحران، گرسنگی و فقدان امنیت غذایی گرسنگان، تخریب وحشتناک منابع طبیعی، عدم برقراری دموکراسی در بسیاری از ممالک و بیش نیابیدن آن در کشورها می‌باشد.

خلاصه آن که اهداف توسعه در کشورهایی از این دست نه تنها محقق نشد بلکه در حوزه های زیست محیطی منجر به تخریب جنگلها و مراتع شد و آلودگی شهرها شد و شمار زیادی از مردمان جهان دچار سوءتغذیه و بیماریهای واگیر و ... شدند و هر روز بر تعداد افراد ساکن در نقاط حاشیه و زاغه افزوده شد (نقدی و صادقی، ۱۳۸۵). این توسعه در شهرها نیز مشهود است. توسعه شهری که نتوانسته با عدالت همسان سازی داشته باشد موجب توسعه به همراه عدم توسعه شده است که این دو مقوله همراه هم در محیط‌های شهری در کنار هم مجتمع شده‌اند. توسعه‌ی ساختار نیافته و یکباره عدم توسعه و عقب ماندگی را در کنار خود دارد. این عقب ماندگی در شهرها می تواند در قالب فقر و حاشیه نشینی شهروندان در کنار رفاه و توسعه جامعه‌ی شهری متصور شد. در خیلی از کشورها و شهرهای بزرگ با ایجاد قوانین و رویه هایی سعی کرده‌اند تا این پدیده را مهار کنند ولی این پدیده اجتناب ناپذیر است که اجماع ثروت در یک جا کاهش ثروت را بدنبال دارد لذاست که در شهرهای توسعه یافته دنیا مدیریت شهری تلاش کرده است تا با جدا سازی و ایزوله نمودن فضای توسعه یافته با توسعه نیافته این تضادها را کاهش و موانع توسعه را اینچنین حل و فصل نماید.

۳- تأثیر تأخیر فرهنگی بر توسعه

معمولا تأخیر فرهنگی اجتناب ناپذیر بوده و اثرات مثبت و منفی دارد. اجتناب ناپذیر بودن این پدیده به دلیل رشد متفاوت و شرایط فردی و محیطی گوناگون است. در مورد اثرات مثبت تأخیر فرهنگی می‌توان گفت افراد با فرهنگ‌های مختلف می‌توانند سطح مطلوب زندگی خود را ببینند و در آن زندگی کنند. فرهنگ‌هایی که پیشرو هستند فرهنگ‌های متأخر را به دنبال خود می‌آورند و این موجب توسعه فرهنگی جامعه می‌شود. ولی در مورد تأثیرات منفی تأخیر فرهنگی می‌توان گفت که در هر زمینه ای این تأخیر فرهنگی از حد مجاز خود تجاوز کند آسیب زا خواهد بود و حداقل موجب تنش و تعارض میان فرهنگ‌های پیشرو و متأخر خواهد شد.

در بیان دشواری‌های ناشی از پس افتادگی فرهنگی و تفاوت آن با خرده فرهنگها در میزان تاثیر گذاری بر نظم و وفاق اجتماعی این نکته را نیز نباید ناگفته گذاشت که در مهاجرت‌های درونی، همان‌گونه که پیش از این بیان گشت، خرده فرهنگها با فرهنگ یا خرده فرهنگ میزبان تعارضی جدی ندارند و به تدریج ویژگی‌ها و الزامات آن را پذیرفته با آن همانند می‌گردند. در حالی که ترمیم یا جبران پس افتادگی فرهنگی چندان آسان نمی‌نماید. (وحید، ۱۳۷۸، ص ۲۹). چنان‌که یکی از جنبه‌های توسعه، توسعه فرهنگی می‌باشد، تأخیر فرهنگی خود یک مؤلفه برای عدم توسعه‌یافتگی می‌باشد. برای پیشبرد اهداف توسعه‌ای توسعه‌ی فرهنگی باید پایاپای توسعه در زمینه‌های فناوری، اقتصادی، اجتماعی پیش رود تا این سازگاری بین مؤلفه‌های اجتماع برقرار شود. حال اگر تأخیر فرهنگی اتفاق بیافتد این ناسازگاری در نظام فرهنگی به ناسازگاری در نظام توسعه منتهی خواهد شد و ناسازگاری نظام توسعه خود مانع توسعه است.

۴- تأثیر حاشیه نشینی بر تأخیر فرهنگی

ترکیب جمعیت مناطق حاشیه نشین بیشتر شامل اجتماعات خرده فرهنگی متفاوت است. علاوه بر رویارویی خرده فرهنگ‌های مختلف، معمولاً خرده فرهنگ‌های ساکنین مناطق حاشیه نشین که از پایگاه اقتصادی- اجتماعی پایین برخوردار می‌باشند با فرهنگ عمومی کلان شهرها در تضاد قرار می‌گیرند. به اعتقاد لویس (۱۹۹۸) حاشیه نشینی با فرهنگ فقر همراه بوده و ساکنین این مناطق که بیشتر از مهاجرین می‌باشند، به لحاظ سوابق قومی و پایگاه اقتصادی - اجتماعی در سطح پایینی قرار دارند که با ساکنین سایر مناطق شهری متفاوت است.

کوتاه بودن دوران کودکی به گونه‌ای که فرزندان در سنین پایین وظایف بزرگترها را بر عهده می‌گیرند، محروم بودن کودکان از حمایت‌های خانوادگی، آزادی و استقلال فرزندان برای ترک خانه، استقلال نسبی فرزندان از شاخص‌های فرهنگ فقر می‌باشد.

در تحقیقی که لویس قبل و بعد از انقلاب کوبا انجام داد به این نتیجه رسید با وجود این که بعد از انقلاب در محله‌های هاوانا فقر کاملاً از بین نرفته است ولی فرهنگ فقر در آن‌جا از بین رفته است زیرا حرکت انقلابی باعث شده بود که احساس بدبختی، بی‌علاقگی و نومیدی که از مشخصه‌های فرهنگ فقر هستند از میان برود و مردم بعد از انقلاب به علت تعلق بالایی که نسبت به کشورشان داشتند احساس قدرت و اهمیت می‌کردند (اشرف، ۱۳۵۵).

نظریه فرهنگ فقر بیان می‌دارد که فرهنگ حاشیه نشینی نوعی شیوه زندگی است که دارای ابعاد روانی و اجتماعی نظری گوشه گیری و انزوا و عدم حمایت‌های خانواده از جوانان می‌باشد. در این نظریه اسکار لویس به ویژگی‌های ارزشی، رفتاری و اجتماعی فرهنگ فقر می‌پردازد و حدود هفتاد خصیصه روانی اجتماعی برای آن می‌شمارد که اکثر آن‌ها قابل تعاریف عملیاتی بوده و می‌توان آن‌ها را کمی و اندازه گیری نمود.

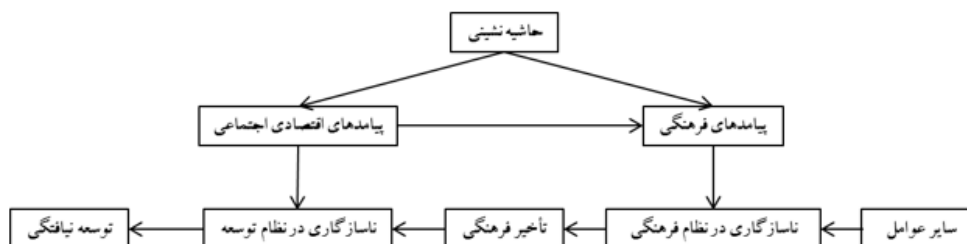
کاهش فرهنگ فقر بیشتر از فقر زدایی می‌تواند در تأخیر فرهنگی مؤثر باشد. به عبارت دیگر، کاهش فقر مادی ممکن است برای از میان بردن فرهنگ فقر کافی نباشد زیرا فرهنگ فقر یک شیوه زندگی است. زبان، قومیت، مهاجرت و تراکم جمعیت عوامل اصلی متفاوت در میان فرهنگ حاشیه نشین و فرهنگ شهری می‌باشد. با توجه به مطالب بیان شده، حاشیه نشینی پیامدهای اقتصادی و اجتماعی منفی را بدنبال خود می‌آورد، این پیامدها هم شامل پیامدهای منفی فرهنگی بوده و هم مشدد فرهنگ خاص حاشیه نشینی می‌شود. جدایی این دو فرهنگ نیز منجر به تأخیر فرهنگی می‌شود. لذاست که حاشیه نشینی خود مولد تأخیر فرهنگی است.

۵- روش تحلیل

در این تحقیق برای تحلیل و ارائه‌ی مدل از روش علی- مقایسه‌ای (پس رویدادی) استفاده شده است. به این ترتیب که در این روش به صورت گذشته نگر و پس از وقوع یک پدیده، رویداد، غالباً معلول ابتدا مورد نظر قرار می‌گیرد و عوامل احتمالی که موجب بروز واقعه شده است، بررسی می‌گردد. لازم به ذکر است که چون واقعه مورد مطالعه قبلاً رخ داده است، متغیر وابسته همواره به عنوان وقایع در نظر گرفته می‌شود و متغیرهای مستقل را شناسایی و چگونگی تأثیر آن‌ها را بر متغیر وابسته مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد (سنجری، ۱۳۸۸: ۱۰۷). این روش تحلیل در این تحقیق توانسته با بررسی ادبیات تحقیق و بررسی ارتباط بین متغیرهای مطرح شده مدلی برای تأثیر تأخیر فرهنگی بر توسعه نیافتگی جوامع شهری نتیجه دهد.

۶- استخراج مدل مفهومی

با توجه به عناوین گذشته می توان مدل مفهومی زیر را ترسیم نمود و آن را مبنای تحلیل های توسعه ای قرار داد؛ این مدل نشان می دهد که حاشیه نشینی هم از طریق پیامدهای اقتصادی اجتماعی بر ناسازگاری نظام توسعه تأثیر می گذارد و هم از طریق پیامهای فرهنگی. پیامدهای فرهنگی متأثر از حاشیه نشینی با پیامدهای اقتصادی- اجتماعی حاشیه نشینی تشدید شده و ناسازگاری در نظام فرهنگی را به دنبال خواهد داشت. این ناسازگاری در نظام فرهنگی که ممکن است دلایل دیگری نیز داشته باشد، به صورت تشدید شده به تأخیر فرهنگی منجر شده و این تأخیر به ناسازگاری در نظام توسعه می انجامد که ناسازگاری هم پیامد توسعه نیافتگی یا تأخیر توسعه را به دنبال خواهد داشت.



شکل ۳: مدل مفهومی تأثیر حاشیه نشینی

۷- نتیجه گیری

در این مطالعه با بررسی مفاهیم تأخیر فرهنگی با رویکرد ناظر بر توسعه بین جوامع مختلف، مفهوم حاشیه نشینی با رویکرد تمرکز بر کلان شهرها و مفهوم توسعه با نگاهی منبعث از زیرساخت های فرهنگی- اجتماعی تبیین شده است. با بررسی اثر تأخیر فرهنگی بر توسعه و همچنین تأثیر حاشیه نشینی بر تأخیر فرهنگی یک مدل مفهومی تدوین گردید. این مدل نشان می دهد تأخیر فرهنگی که بر توسعه نیافتگی جوامع شهری تأثیر می گذارد با حاشیه نشینی ایجاد یا تقویت می شود. این اثر هم متأثر از پیامدهای حاشیه نشینی و هم متأثر از پیامدهای اقتصادی و اجتماعی است. از این مطالعه بر می آید که برای رفع موانع توسعه، علایم توجه به حاشیه نشینی و کاهش پیامدهای آن به عنوان یک راه حل بنیادی، راه حل دیگری نیز وجود دارد که راه کارهای کنترل فرهنگی است. با راه کارهای فرهنگی می توان اثر منفی حاشیه نشینی بر توسعه نیافتگی را کاهش و آن را به پیامدهای اقتصادی- اجتماعی محدود نمود، که در غیر این صورت ناسازگاری های فرهنگی اثر حاشیه نشینی بر توسعه نیافتگی را تشدید خواهند کرد.

منابع

۱. بابایی، محمدباقر. (۱۳۸۴). مبانی استراتژی فرهنگی از دیدگاه علی(ع)، انتشارات دوره عالی جنگ، دانشکده فرماندهی و ستاد سپاه.
۲. حُسنی، وحید، سبزه کار، مرتضی. (۱۳۸۹، ۲۹ اردیبهشت). توسعه نیافتگی ناشی از تأخیر فرهنگی و راه کارهای اسلامی آن. اثر ارائه شده در دومین همایش اقتصاد اسلامی و توسعه، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد.
۳. افشار کهن، جواد؛ ربانی، رسول؛ کلاتری، صمد. (۱۳۸۳). بررسی و تحلیل ساختار اجتماعی محلات شهری قم، فصلنامه پژوهشی دانشگاه اصفهان، ۲ (۱۸).
۴. سنجر، احمد رضا. (۱۳۸۸). روش های تحقیق در مدیریت. تهران: انتشارات عابد.
۵. نقدی، اسد الله. صادقی، رسول. (۱۳۸۵). حاشیه نشینی چالشی فراوری توسعه پایدار شهری، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال پنجم، شماره ۲۰، صص ۲۳۱-۲۱۳.
۶. نیمروزی، نوروز. (۱۳۸۵). بررسی پیامدهای حاشیه نشینی بر نظام فرهنگی مشهد، اولین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری.
۷. وحید، فریدون. (۱۳۷۸). خرده فرهنگ ها، پس افتادگی فرهنگی و وفاق و نظم اجتماعی، مجله فرهنگ اصفهان، شماره ۱۲.
۸. احمدی، حبیب. ایمان، محمد تقی. فرهنگ فقر، حاشیه نشینی و گرایش به رفتار بزهکارانه در میان جوانان حاشیه نشین ده پیاله شیراز، مجله ی پژوهشی دانشگاه اصفهان، جلد نوزدهم، شماره ۲، سال ۱۳۸۴، صص ۹۹-۱۱۸.
9. Lewis, Oscar. (1998). The Culture of Poverty. Society. Vol. 35 No. 2, 7-30
10. Ogburn W F (1964) Cultural Lag as a Theory. In: Duncan O D (ed) William F. Ogburn on Culture and Soical Change, University of Chicago Press, Chicago.
11. Park, M.-C. and S.-W. Lee, 'Double marginalization' problems: evidence from the Korean fixed-to-mobile service market. Telecommunications Policy, 2002. 26(11): p. 607-621.
12. Shilling, F. M., London, J. K., & Liévanos, R. S. (2009). Marginalization by collaboration: Environmental justice as a third party in and beyond CALFED. Environmental Science & Policy, 12(6), 694-709. doi: 10.1016/j.envsci.2009.03.003
13. Steffie, G. (2007). Piercing the veil: The marginalization of midwives in the United States. Social Science & Medicine, 65(3), 610-621. doi: 10.1016/j.socscimed.2007.03.052
14. Yeung, G., He, C., & Liu, H. (2012). Centralization and marginalization: The Chinese banking industry in reform. Applied Geography, 32(2), 854-867. doi: 10.1016/j.apgeog.2011.09.003

بررسی سرمایه روانشناختی جمعی: ارتباط دهی رهبری اشتراکی، تعهد سازمانی و خلاقیت

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۳

کد مقاله: ۵۱۹۱۷

محمد کریمی مهر^۱

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی سرمایه روانشناختی جمعی: ارتباط دهی رهبری اشتراکی، تعهد سازمانی و خلاقیت می باشد. روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی-همبستگی می باشد و از نظر هدف نیز کاربردی می باشد. جامعه آماری کارکنان استانداری کرمانشاه (۳۶۵ نفر) می باشد که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۹۲ پرسشنامه توزیع شد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه می باشد که برای سنجش رهبری اشتراکی از پرسشنامه کارسون (۲۰۰۷) و جهت سنجش سرمایه روانشناختی جمعی از پرسشنامه لوتانز^۲ (۲۰۰۷)، جهت سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه اصلاح شده مایر و دیگران (۱۹۹۳) و جهت سنجش خلاقیت از پرسشنامه ژئو و جرج (۲۰۰۱) استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار spss و pls بهره گرفته شد که طبق نتایج حاصل از پژوهش رهبری اشتراکی به صورت عمده و مثبت با سرمایه روانشناختی جمعی همبستگی دارد. رهبری اشتراکی دارای همبستگی مثبت و معناداری با تعهد سازمانی است. سرمایه روانشناختی جمعی، ارتباط مثبتی با تعهد سازمانی دارد. سرمایه روانشناختی جمعی، ارتباط مثبتی با خلاقیت دارد. سرمایه روانشناختی جمعی، نقش میانجی را در رابطه با رهبری اشتراکی و تعهد سازمانی دارد. سرمایه روانشناختی جمعی، نقش میانجی را در رابطه با رهبری اشتراکی و خلاقیت دارد ولی رهبری اشتراکی، همبستگی مثبتی با خلاقیت ندارد.

واژگان کلیدی: سرمایه روانشناختی جمعی^۳، رهبری اشتراکی^۴، تعهد سازمانی^۵، خلاقیت^۶

۱- معاون دفتر برنامه ریزی، نوسازی و تحول اداری استانداری کرمانشاه

² Luthans

³ collective psychological capital

⁴ Shared leadership

⁵ Organizational Commitment

⁶ Employee creativity

۱- مقدمه

خلاقیت و نوآوری کارکنان، منابعی کلیدی برای مزیت رقابتی یک سازمان محسوب شده و به سازمان کمک می کند که کیفیت بالای خدمات و برطرف کردن نیازهای مختلف مشتری ها را محقق سازد (چانگ و تنگ، ۲۰۱۷؛ هون و لویی، ۲۰۱۶؛ لیا و هسی، ۲۰۱۶)؛ اما خلاقیت کارکنان و نوآوری سازمانی هدف شان تقویت پشتیبانی مثبت از سازمان است. مطالعات تجربی اخیر نشان می دهند که رهبری می تواند تاثیر مثبت و چشمگیری روی نگرش و رفتار کنان در محیط کار داشته باشد (چن و وو، ۲۰۱۷؛ پاتیار و وانگ، ۲۰۱۶)؛ بنابراین سبک های رهبری مدیران به نظر می رسد تاثیر ظریف و خلاقانه ای روی این بافت کسب و کار رقابتی داشته باشد. رهبری مثبت سرپرست ها یا ناظرین می تواند منجر به تقویت اخلاق شود و کارکنان را تشویق کند برای سازمان سخت تر کار کنند و خدمات کیفی بالاتری را ارائه نمایند (تستا و سایپ، ۲۰۱۲). در مقابل، سرپرستانی که نمی توانند کاریزما یا جذابیت خود را نشان دهند، ممکن است منجر به کاهش انرژی های ذهنی مثبت کارکنان شوند، چیزی که نهایتا عملکرد یا راندمان کاری را کاهش می دهد. مطالعات مختلفی همبستگی مثبت بین انواع مختلف رهبری را مطرح کرده اند، منجمله رهبری تحول گرا، تبادلی و توانمندسازی و روانشناسی و رفتار کارمند (باس و دیگران، ۲۰۰۳؛ وو و چن، ۲۰۱۵).

کاتز و کاهن (۱۹۷۸) بر این باورند که وقتی اعضاء گروه تمایل دارند به صورت طبیعی از اهداف اشتراکی حمایت کنند و روی دیگران بر اساس یک رهبری اشتراکی تاثیر بگذارند، تعهد آنها به سازمان شان افزایش می یابد و همین منجر به افزایش مزیت های رقابتی سازمان می شود. بر اساس این اظهارات، کارسون و دیگران (۲۰۰۷) این نوع رهبری را رهبری اشتراکی می نامند. علیرغم مطالعاتی که رابطه بین رهبری اشتراکی و عواقب آن مانند عملکرد تیمی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را بررسی کرده اند (مثلا کارسون و دیگران، ۲۰۰۷؛ متیو و کوکمبرگر، ۲۰۱۵؛ لی و دیگران، ۲۰۱۶)، تحقیقات روی رهبری اشتراکی و تاثیرات احتمالی آن روی رفتار و عملکرد در محیط کار استاندارد، اندک است و از سویی در سالهای اخیر، دیدگاه رفتار سازمانی پیشنهادی توسط رایت (۲۰۰۳) توجه زیادی را در حوزه رفتار سازمانی جلب کرده است. رفتار سازمانی از تئوری روانشناسی مثبت نشأت می گیرد (سلیگمن و چیکنتمیهایلی، ۲۰۰۰). کارشناسان مفهوم سرمایه روانشناختی را مطرح کردند و عنوان کردند که مفاهیم و معیارهای روانشناسی مثبت و کارکرد آنها برای مسائل محیط کار، نمی تواند نادیده گرفته شود (لوتانس و یوسف، ۲۰۰۴). سرمایه روانشناختی به تدریج به عنوان یک منبع استراتژیک مطرح می شود که روی عملکرد درون سازمانها تاثیر دارد (نیومن و دیگران، ۲۰۱۴). سرمایه روانشناختی اجتماعی شامل چهار بُعد است: خودشکوفایی، امید، خوش بینی و انعطاف پذیری. این چهار بُعد نشان دهنده ماهیت شناختی و وضعیت روانشناختی توسعه مثبت اند (لوتانس و دیگران، ۲۰۰۷).

علیرغم اینکه مطالعات اخیر به مقدمات و عواقب سرمایه روانشناختی در سطح فردی می پردازند (مثلا کاراتیپی^۱ و طالب زاده، ۲۰۱۶؛ کیم^۲ و دیگران، ۲۰۱۷؛ بوزاری^۳ و کاراتیپی، ۲۰۱۷)، به جز در مورد هیلید^۴ و دیگران (۲۰۱۶)، مک کنتی^۵ و دیگران (۲۰۱۳) و والومباوا و دیگران (۲۰۱۱)، به ندرت مطالعاتی وجود دارند که سرمایه روانشناختی را در سطح جمعی یا گروهی بررسی کرده باشند؛ بنابراین یک خلأ تحقیقاتی در مورد نقش واسطه یا میانجی سرمایه روانشناختی جمعی بین رهبری اشتراکی و تعهد و خلاقیت سازمانی در محیط کار استاندارد وجود دارد و بهتر است

بحث و تحقیقات عمیق تری در این حوزه انجام شود تا وضعیت سرمایه روانشناختی جمعی دراستاندارداری برای تقویت رفتارها و نگرشهای مثبت، بررسی گردد.

۲- مبانی نظری

۲-۱- رهبری اشتراکی

رهبری نقشی حیاتی در پویایی و بالندگی سازمان ایفا می کند و موفقیت بسیاری از سازمانها به سبب وجود رهبران قوی و اثربخش بوده است. از سوی دیگر، شاید بتوان ادعا کرد که جوهره مدیریت، رهبری است و "به کارگیری منابع انسانی" که در تعریف مدیریت لحاظ شده است، در واقع از طریق نوع تعامل میان رهبر و پیرو و رئیس و کارمند محقق می شود (عطافر و همکاران، ۲۰۱۳: ۲۰-۸).

¹ Karatepe

² Kim

³ Bozari

⁴ Hillede

⁵ McCanty

رهبری اشتراکی یک "منبع مهم غیر قابل لمس" است که می‌تواند عملکرد گروه را حتی در کارهای پیچیده افزایش دهد. همچنین، روابط شبکه‌ای در یک گروه نشان می‌دهد که این منبع غیر قابل لمس (نامشهود) به تلاش‌ها و هماهنگی و بهره‌وری منجر می‌شود (چانگ، ۲۰۱۴: ۱۳۳-۱۲۴).

رهبری اشتراکی زمانی به وجود می‌آید که به جای اینکه کارها توسط یک رهبر واحد تعیین شده باشد، نقش‌های رهبری، مسئولیت‌ها و یا عملکردها در میان اعضای گروه به اشتراک گذاشته شده، یا توزیع شده باشد (دیا و همکاران، ۲۰۱۴: ۴۷-۵۶). بر این اساس رهبری اشتراکی به عنوان یک پدیده رابطه‌ای تأثیر متقابل در میان اعضای گروه تعریف می‌شود. در رهبری اشتراکی همه اعضای گروه رفتارهایی فعال داشته و جاهای خالی را در رهبری گروهی پر می‌کنند (الا و دونگ، ۲۰۱۳: ۴۲۰۶-۴۳۲).

دو عنصر اساسی تعریف رهبری اشتراکی، به اشتراک‌گذاری مسئولیت‌های رهبری و تأثیر متقابل هستند (چانگ، ۲۰۱۴: ۲۷). از دیدگاه میریام^۲ و مارتین (۲۰۱۳) عناصر اساسی در رهبری اشتراکی ارتباطات مبتنی بر اعتماد، مشارکت و مسئولیت-پذیری همگانی است (میرام و مارتین، ۲۰۱۳: ۴۳۲).

رهبری اشتراکی در مطالعه کنونی بر اساس دیدگاه‌های کارسون و دیگران (۲۰۰۷) و متیو و کوکینگر (۲۰۱۶) تعریف می‌شود که استدلال می‌کنند رهبری اشتراکی فرآیند تأثیرگذاری تعاملی یا دوجانبه است که منجر به توزیع قدرت و مسئولیت در بین اعضا گروه برای تحقق اهداف گروه می‌شود؛ اما رهبری اشتراکی بر اساس ماهیت خود یک دارایی گروهی محسوب می‌شود که از توزیع تأثیرات رهبری بین اعضا مختلف تیم نشأت می‌گیرد؛ بنابراین کارسون و دیگران (۲۰۰۷) بر اساس مفهوم ساختارهای جمعی استدلال می‌کنند که رهبری اشتراکی شامل سه بُعد است: هدف اشتراکی، حمایت اجتماعی و دیدگاه و نظرات که می‌تواند توسط اعضا گروه مطرح شده و تعهدشان به فعالیتهای گروهی را نشان دهد. آنها مسیر گروه، تشویق و حمایت دیگران را مشخص می‌کنند. از طریق یک سری تعاملات، اعضا گروه اقدام به هماهنگ سازی و مسئولیت‌های رهبری اشتراکی می‌کنند. در مجموع، رهبری اشتراکی در این مطالعه روی نوعی از ساختار اجتماعی تأکید دارد که شامل ارزش‌های مختلف پیگیری هدف، حمایت اجتماعی و بیان دیدگاه در گروه می‌باشد. البته، رهبری که به صورت گسترده‌ای دارای سبک اشتراکی است، به تدریج با گذشت زمان تغییر می‌کند. اعضا مختلف باعث می‌شوند تیم در مراحل یا زمانهای مختلف دستخوش تغییر شود و همین منجر به تغییرات در الگوی رهبری اشتراکی می‌شود (کارسون و دیگران، ۲۰۰۷).

۲-۲- سرمایه روانشناختی جمعی

با ظهور نهضت روانشناسی مثبت گرا در دهه نود میلادی، دیدگاههای علمی، توجه خود را به ظرفیت‌های مثبت انسان‌ها معطوف داشته و پارادایم مثبت اندیشی در عرصه سازمانی با ظهور سه نهضت پژوهش سازمانی مثبت گرا، رفتار سازمانی مثبت-گرا و سرمایه روانشناختی مثبت تکامل یافت (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲: ۵-۲۴).

هدف این حرکت، واکنش نسبت به نگرش منفی رفتاری و تمرکز و تأکید بر ویژگی‌های مثبت انسان به جای ویژگی‌های منفی آن است (الوانی، ۱۳۹۱: ۱-۶). یکی از مهمترین ویژگی‌های سرمایه روانشناختی، افزایش عملکرد کارکنان است (پولاتچی و اکدوغان، ۲۰۱۴: ۱-۱۵). سرمایه روانشناختی کارکنان تأثیر بسزایی بر رفتارهای شغلی و غیر شغلی فرد دارد (قادر و جافری، ۲۰۱۴: ۴۵۳-۴۷۰). سرمایه روانشناختی علاوه بر تأثیر مستقیم بر عملکرد کارکنان، نقش مهم دیگری نیز دارد و آن نقش تعدیل‌گری آن است (نیومن و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۲۰-۱۳۸)؛ به عبارت دیگر سرمایه روان شناختی می‌تواند تأثیر سایر متغیرها (مانند استرس، خستگی، کار احساسی و ...) بر عملکرد شغلی و غیر شغلی کارکنان را تعدیل کند.

از سوی دیگر، مشخص شده‌است که سرمایه روانشناختی روی طیف گسترده‌ای نتایج فردی و سازمانی همچون تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروند سازمانی، بهره‌وری کارکنان تأثیر مثبت دارد و از سوی دیگر با غیبت از کار، استرس شغلی، بدبینی و رفتار ضدتولید رابطه منفی دارد (لوتانز و همکاران، ۱۳۹۲: ۸-۱). در مورد رابطه بین رهبری و سرمایه روانشناختی، بر اساس تئوری اجتماعی باندورا^۴ (۲۰۰۶) که بیان می‌کند رهبری در تعاملات جمعی نقش دارد، رهبران اشتراکی می‌توانند اطلاعات درونی و بیرونی را تحلیل کرده و این اطلاعات را در گروه به اشتراک بگذارند (والوما و دیگران، ۲۰۱۱). کارشناسان استدلال می‌کنند که سرمایه روانشناختی فروشندگان هتل و خدمه پرواز، تحت تأثیر مفهومی رهبری خادم می‌باشد (بوزاری و کاراتیپی، ۲۰۱۷؛ کاراتیپی و طالب زاده، ۲۰۱۶). زمانی که یک گروه از ایده‌های اعضا خود حمایت می‌کند، اعضا احساس می‌کنند که توانایی‌ها و ایده

^۱Ullah and Dong

^۲Miriam and Martin

^۳ Polatcia & Akdoğan

^۴ Qadeer & Jaffery

^۵ Newman, Ucbasaran, Zhu, & Hirst

^۶ Bandura

های آنها مورد تایید قرار می گیرد. همین منجر به افزایش اعتماد به نفس و خودشکوفایی می شود (کیرکمن^۱ و روسن، ۱۹۹۹). همچنین، ماهیت امید روی راهکارهای هدف مند و برنامه ریزی تاکید دارد. این طرز فکر یک مبنای اساسی برای اهداف اشتراکی در گروه است و می تواند منجر به حل مسئله شود. چنین چیزی منجر به افزایش امید در مورد تحقق اهداف گروه می شود و رهبران اشتراکی علاوه بر توجیه اهداف گروهی، می توانند مسئولیت حمایت و کمک به اعضا برای درک اهمیت این اهداف و موفقیت را بپذیرند. از طریق همین رویه، رهبران می توانند روی اعضا گروه تاثیر بگذارند تا نگرشهای مثبت در آنها ایجاد شود. رهبران با این روش می توانند روی اعضا گروه تاثیر بگذارند تا خوش بینی شان افزایش یابد. البته، بر حسب انعطاف پذیری گروهی، رهبری اشتراکی روی یک فرهنگ گروهی تاکید دارد که برای اعضا خود حمایت و تشویق اجتماعی برای بیان دیدگاه های شان را به ارمغان می آورد. اعتمادی که اعضا گروه به رهبران شان دارند تبدیل به یک منبع روانشناختی مهم می شود که انعطاف پذیری آنها را تقویت کرده و حمایت اعضا را در تحمل سختی و زمانهای دشوار بهبود می بخشد. بر اساس اظهارات بالا، ما فرضیه اول را مطرح می کنیم که رهبری اشتراکی به صورت عمده و مثبت با سرمایه روانشناختی جمعی همبستگی دارد.

۲-۳- تعهد سازمانی

تعهد، مفهومی چند بعدی و پیچیده است؛ به طوری که در تئوری ها و تحقیقات به شکل های متفاوتی آن را تعریف کرده اند (انصاری و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۲-۳۵). تعهد سازمانی یک وضعیت روحی و روانی چند بعدی است که رابطه ی فرد با سازمان را مشخص می کند (حقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۰-۹). تعهد سازمانی از دیرباز مورد توجه پژوهشگران بوده است. هال و همکاران، تعهد را فرایندی می دانند که از طریق آن، اهداف سازمانی و عضو سازمانی تا حدود زیادی در هم ادغام میشوند. کانتز، تعهد را به عنوان تمایل افراد به در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی، تعریف می کند (انصاری و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۲-۳۵).

تعهد سازمانی یک روابط کارمند فعال با سازمان است؛ روابطی که در آن یک فرد مایل است که به خاطر این سازمان چیزی را رها کند (فرخ و همکاران، ۲۰۱: ۱۸).

تعهد سازمانی می تواند به عنوان یک گسترش خاص و درجه بالاتر از رضایت شغلی دیده شود، در حالی که کارکنان احساس وابستگی عمیق به یک سازمان یا برخی از اعضای آن دارند (کارولینا^۲ و همکاران، ۲۰۱۸: ۸۴).

کاملترین تحقیق بر روی تعهد سازمانی و ابعاد آن، توسط آلن و می یر صورت گرفته است. این دو محقق، تعهد سازمانی را این گونه تعریف می نمایند: «یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل (تعهد عاطفی و تعهد مستمر) و الزام جهت اشتغال در سازمان (تعهد هنجاری) است» می یر و همکارانش از پیشگامان رویکرد چند بعدی هستند؛ بعد عاطفی، بعد مستمر بعد هنجاری، سه بعد تعهد سازمانی است که مدل آن ها را تشکیل می دهد (اوتامی^۳، ۲۰۱۴: ۳۷۸). تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن فرد در سازمان به خاطر هزینه های ترک سازمان یا پاداش های ناشی از ماندن در سازمان می شود و سرانجام اینکه تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می کند (وانهالا^۴، ۲۰۱۶: ۴۶). تعهد سازمانی میتواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند. تعهد سازمانی اعضا گروه برای نتایج پرسنلی و سازمانی اهمیت دارد چون به عنوان کانالی بین سازمان و مشتری ها عمل می کند (پاتیار^۵ و وانگ، ۲۰۱۶). اگر تعهد سازمانی اعضا کاهش یابد، عواطف کاری و مشارکت آنها احتمالاً کاهش می یابد. برخی مطالعات رابطه بین رفتارهای رهبری و تعهد سازمانی را در محیط های کاری را بررسی کرده اند (مثلاً پاتیار و وانگ، ۲۰۱۶؛ پیچی و دیگران، ۲۰۱۴). اشتراک گذاری قدرت و منبع نه تنها برداشت توانمندسازی را بهبود می دهد، بلکه منجر به افزایش تعهد سازمانی نیز می شود (کیم و دیگران، ۲۰۱۲؛ راب^۶ و رابرت، ۲۰۱۳)؛ بنابراین تعهد سازمانی بیشتر احتمال دارد زمانی افزایش یابد که اعضا گروه بتوانند دیدگاه اشتراکی را درک کرده و از رهبران اشتراکی حمایت کنند.

¹ Kirkman and Rosen

² Carolina

³ Utami

⁴ wanhala

⁵ Patyar and Wang

⁶ Rab and Rabert

۲-۴- خلاقیت

خلاقیت با تعبیرهای متعدد و متنوعی تعریف می‌شود. برخی تعریف‌های خلاقیت بر ماهیت فرایندها و فعالیت‌های ذهنی به کار رفته شده در درک مسئله یا پاسخ جدید به پرسش‌ها تأکید می‌کند، برخی دیگر بر ویژگی‌های فردی و مهارت‌های ذهنی افراد و برخی نیز بر محصولات و خدماتی با کیفیت که نتیجه تلاش‌های خلاق است، تمرکز می‌کند (مارتینز^۱ و تر بلانج، ۲۰۰۳: ۶۷).

خلاقیت از دیدگاه سازمانی نیز تعریف خاص خود را دارد، خلاقیت یعنی بیان فکر و طرح نوین برای بهبود و ارتقای کمیت یا کیفیت فعالیت‌های سازمان "مثلاً افزایش بهره‌وری، افزایش تولیدات یا خدمات، کاهش هزینه‌ها، تولیدات یا خدمات از روش بهتر، تولیدات یا خدمات جدید." (محمدی، ۱۳۹۴: ۱۱). به طور اجمال، متون نظری خلاقیت در حوزه سازمان، نشان دهنده دسته‌بندی‌های مختلفی از عوامل محرک و مؤثر بر خلاقیت است که از درون و بیرون سازمان بر توان خلاقیت افراد تأثیر می‌گذارد (صادقی و لطف‌الله زاده، ۱۳۹۰: ۱۰۷). بر این اساس در یک طبقه‌بندی می‌توان گفت در نوشته‌ها و تحقیق‌های سازمان و مدیریت برای زمینه‌سازی خلاقیت، چهار عامل کمی وجود دارد که عبارتند از عوامل فردی، محیطی، گروهی و سازمانی (حسن بیگی، ۱۳۹۰: ۳۳-۳۰).

عوامل فردی: عواملی که به ویژگی‌های شخصیتی، توانمندی، سبک شناختی و هوش افراد مربوط می‌شوند.

عوامل گروهی: گروه‌ها محملی برای ارضای نیازهای مختلف فردی و سازمانی‌اند. بر اساس یکی از نظریه‌های خلاقیت، یکی از مهم‌ترین کارکردهای گروه، هم‌افزایی خلاق است. اگر فعالیت‌های خلاق در گروه انجام گیرد، کارکردهای گروه مضاعف شده و حالت فزاینده به خود می‌گیرد؛ زیرا اعضای گروه به واسطه تفاوت‌های فردی، نظرها و راه‌حل‌های بیشتر و بهتری مطرح خواهند کرد (حسن بیگی، ۱۳۹۰: ۳۳-۳۰).

عوامل سازمانی: عبارت است از عواملی که به مؤلفه‌های سازمانی مانند ساختار سازمانی، سیستم پاداش، جو و فرهنگ سازمانی مربوط می‌شود. (حسن بیگی، ۱۳۹۰: ۳۳-۳۰).

دانگ^۲ و دیگران (۲۰۱۷) از خلاقیت گروهی به عنوان توسعه و تلفیق ایده‌های نوآورانه و مفید توسط یک تیم یاد می‌کنند. ایده‌های ابتکاری اعضای گروه، اطلاعات و دیدگاه‌های آنها همگی در جهت حصول نتیجه خلاقانه به کار می‌رود. تأثیر مثبت رهبری اشتراکی روی خلاقیت توسط یک سری کارهای تحقیقات تجربی اخیر بررسی شده است (لی^۳ و دیگران، ۲۰۱۵؛ وو^۴ و کورمیکان، ۲۰۱۶؛ گو^۵ و دیگران، ۲۰۱۶) و بیان شده که مقدمات نوآوری در تیم‌ها عبارتست از انسجام تیم، تضاد، هدف و حمایت از نوآوری (دانگ و دیگران، ۲۰۱۷).

۲-۵- سرمایه روانشناختی جمعی و عواقب آن

علیرغم کارهای تحقیقاتی انجام شده در این موضوع، در سطح گروه یا سازمان، سرمایه روانشناختی همچنان یک موضوع جدید تحقیقاتی محسوب می‌شود و آثار منتشره در مورد آن اندک هستند (نیومن و دیگران، ۲۰۱۴). ما دریافتیم یک سری مطالعات قبلی وجود دارند که سرمایه روانشناختی کارکنان مهمانداری و رابطه آن با نگرش یا رفتار کارکنان را بررسی کرده‌اند، منجمله کارهای تحقیقاتی کاراتیبی و کاراداس^۶ (۲۰۱۴) که بیان می‌کنند سرمایه روانشناختی مثبت می‌تواند منجر به کاهش تضاد بین کار و خانواده و قصد جدایی نیروها شود. کار تحقیقاتی جونگ^۷ و یون (۲۰۱۵) نیز به بررسی رابطه مثبت بین سرمایه روانشناختی و رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازد.

همچنین کارهای دیگر کاراتیبی و کاراداس (۲۰۱۵) اشاره می‌کند که مشارکت در کار نقش واسطه از طریق سرمایه روانشناختی دارد و منجر به تغییر نگرش می‌شود. کارهسیائو و دیگران (۲۰۱۵) نیز بیان می‌کنند که رهبری خدمتکار می‌تواند به صورت مثبت سرمایه روانشناختی را بین کارکنان افزایش دهد؛ و کار تحقیقاتی کیم و دیگران (۲۰۱۷) رابطه بین سرمایه روانشناختی و کیفیت زندگی کاری، تمایل به تغییر شغل و عملکرد بازایی خدمات را بررسی می‌کند؛ و بوزاری و کاراتیبی (۲۰۱۷) رابطه بین رهبری خدمتکار، سرمایه روانشناختی و نگرش کارکنان و نتایج رفتاری را بررسی می‌کند. قطعاً سطح بالاتر سرمایه روانشناختی به نفع افزایش تعهد سازمانی و بهبود تمایل کارکنان برای ماندن بیشتر در سازمان است (کیم و دیگران، ۲۰۱۷؛ پیک^۸

¹ Martins & Terblanche

² Dong

³ Lee

⁴ Woo and kurmichan

⁵ Gu

⁶ Karadz

⁷ Jong and Yon

⁸ Peak

و دیگران، ۲۰۱۵). در مورد رابطه بین سرمایه روانشناختی مثبت جمعی و خلاقیت، مطالعات قبلی نشان می دهند که افراد دارای قابلیت های روانشناختی گسترده، عمیق و پیچیده، وضعیت ذهنی مثبت تری دارند و خوش بینی شان بیشتر است. آنها تمایل دارند همه دیدگاهها و نظرات را در نظر بگیرند و به دنبال فرصتهایی برای دانش جدید هستند (لپین^۱ و وان دین، ۲۰۰۱). آنها خواهان تعامل با دیگران برای تبادل دانش و اطلاعات و پیگیری دانش و نوآوری جدید از طریق این تعاملات هستند (ریمارک^۲ و دیگران، ۱۹۹۷). شکوفایی به عنوان یک فاکتور شناختی محوری در انگیزه مطرح است. چیزی که به ارزیابی و قضاوت در مورد انجام یک تکلیف به صورت مستقل اشاره دارد؛ بنابراین اثربخشی یا شکوفایی جمعی به صورت خاص منجر به افزایش یادگیری افراد در مورد ایده های خلاقانه می شود. هر چند تحقیقات محدودی در مورد رابطه بین سرمایه روانشناختی و نوآوری یا خلاقیت وجود دارد (نیومن و دیگران، ۲۰۱۴)، اما برخی مطالعات استدلال می کنند که سرمایه روانشناختی و خلاقیت یا نوآوری خدمات می توانند همبستگی مثبتی داشته باشند (عباس و رجا، ۲۰۱۵؛ هیلید و دیگران، ۲۰۱۶؛ کیم و دیگران، ۲۰۱۷). از اینرو، همانطور که آوی^۳ و دیگران (۲۰۱۱) بیان می کنند، کسانی که سرمایه روانشناختی بالاتری دارند می توانند قدرت بیشتری داشته باشند و راه حل های خلاقانه بیشتری را برای مسائل خلق نمایند و همین باعث می شود تاثیر داخلی شان روی نتایج سازمان بیشتر باشد، واکنش مثبت تری نسبت به مشکلات داشته باشند و از ناامیدی اجتناب کنند.

۲-۶- نقش های واسطه یا میانجی سرمایه روانشناختی جمعی

بوزاری و کاراتیپی (۲۰۱۷) روی تاثیر واسطه ای کامل سرمایه روانشناختی بر رابطه بین رهبری خدمتکار و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان و نیز سایر نتایج تاکید دارند، کیم و دیگران (۲۰۱۷) استدلال می کنند که سرمایه روانشناختی تا حدی روی ساختار روانشناختی تاثیر دارد و رفتار نوآوری خدمت را تحت الشعاع قرار می دهد. گو و همکاران (۲۰۱۶) نیز بیان می کنند رهبری می تواند سرمایه روانشناختی جمعی را بهبود ببخشد. مطالعات نشان می دهند که سرمایه روانشناختی در سطح جمعی دارای نقش واسطه ای نسبی است. سرمایه روانشناختی جمعی نباید در مسیر تاثیر مستقیم بین رهبری اشتراکی و تعهد و خلاقیت سازمانی، نادیده گرفته شود. هیلید و دیگران (۲۰۱۶) نیز استدلال می کنند که سرمایه روانشناختی می تواند به عنوان یک پدیده تیمی در نظر گرفته شود. بنابراین سرمایه روانشناختی جمعی می تواند به عنوان هم افزایی تعامل و هماهنگی دینامیک بین اعضاء گروه در نظر گرفته شود که شامل شکوفایی جمعی، خوش بینی جمعی، امید جمعی و انعطاف پذیری جمعی است. بر اساس منطق تبادل و تعامل، سرمایه روانشناختی جمعی تحت تاثیر هدف اشتراکی، حمایت اجتماعی و بیان دیدگاه ها در ساختار اجتماعی است. سرمایه روانشناختی جمعی در واقع یک وضعیت روانشناختی جمعی است که روی تعهد و خلاقیت سازمانی تاثیر بسزایی دارد. در کل، رهبری اشتراکی منجر به خلق فرهنگی می شود که از طریق آن اشتراک گذاری، بازبودن و حمایت خلق می شود. این ویژگیهای فرهنگی می توانند منجر به تاثیرات مثبت روی شکوفایی، فرصت طلبی و امید میشوند و همچنین انعطاف پذیری بین گروه را افزایش می دهند.

۳- پیشینه تحقیق

ساربان و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی به بررسی نقش سرمایه روانشناختی در ارتقای کارآفرینی روستایی استان آذربایجان شرقی پرداختند. نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد که تمامی متغیرهای تحقیق با تقویت کارآفرینی رابطه مثبت و معنی داری دارد. همچنین در آزمون رگرسیون چندگانه خطی متغیرهای امیدواری، اعتماد به نفس، خودکارایی، خوشبینی و تاب آوری توانایی تبیین ۰/۸۸ درصد از تغییرات متغیر تقویت کارآفرینی را دارد. اکبری و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی به بررسی رهبری اصیل و سرمایه روانشناختی: تاثیر متغیر میانجی اعتماد و نقض قرارداد روانشناختی پرداختند. نتایج نشان داد رهبری اصیل بر اعتماد با شدت ۰/۳۷۰ و اعتماد بر سرمایه روانشناختی با شدت ۰/۴۴۰ تاثیر مثبت و معناداری می گذارد. همچنین رهبری اصیل بر نقض قرارداد روانشناختی با شدت ۰/۳۵۰، اعتماد بر نقض قرارداد روانشناختی با شدت ۰/۴۲۰، نقض قرارداد روانشناختی بر سرمایه روانشناختی با شدت ۰/۳۳۰ - رهبری اصیل بر سرمایه روانشناختی با شدت ۰/۰۶ - تاثیر منفی دارد. اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تاثیر رهبری اشتراکی بر اثربخشی کارگروهی با نقش میانجی: تسهیم دانش پرداختند. نتایج فرضیه ها نشان دهنده تاثیر مستقیم رهبری اشتراکی بر اثربخشی کار گروهی، تاثیر مستقیم رهبری اشتراکی بر تسهیم دانش و تاثیر مستقیم تسهیم دانش بر اثربخشی کار گروهی بود. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که تسهیم دانش در تاثیر رهبری

¹ Lipine and Van Din

² Remark

³ Avi

اشتراکی بر اثربخشی کار گروهی، نقش میانجی را ایفا می کند. معمارزاده و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی به بررسی رابطه بین مؤلفه های سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی کارکنان (اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی) پرداختند. نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه اصلی تحقیق نشان داد که در این سازمان میان سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از فرضیات فرعی تحقیق نشان دهنده این بود که بین خودکارآمدی و تعهد مستمر کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. کیم و دیگران (۲۰۱۷) رابطه بین سرمایه روانشناختی و کیفیت زندگی کاری، تمایل به تغییر شغل و عملکرد بازبایی خدمات را بررسی می کند. نتایج تحقیق نشان داد بین این متغیرها و سرمایه شناختی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بوزاری و کاراتپی (۲۰۱۷) بررسی رابطه بین رهبری خدمتکار، سرمایه روانشناختی و نگرش کارکنان و نتایج رفتاری را بررسی کردند. و نتایج تحقیق نشان داد بین این متغیرها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. هسیائو و دیگران (۲۰۱۵) نیز بیان می کند که رهبری خدمتکار می تواند به صورت مثبت سرمایه روانشناختی را بین کارکنان افزایش دهد.

محمدی و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی رابطه بین سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی مربیان ورزشی در استان کردستان را بررسی کردند. برای جمع آوری داده های تحقیق، سه پرسشنامه استاندارد از جمله پرسشنامه سرمایه گذاری روانشناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۸) و پرسشنامه رضایت شغلی ویسچی و کروم (۲۰۰۹) استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد که همه ابعاد سرمایه روانشناختی همبستگی معنی داری با تعهد سازمانی مربیان ورزشی در استان کردستان دارند غیر از بعد انعطاف پذیری، همچنین یافته های پژوهش نشان داد که همه ابعاد سرمایه روانشناختی همبستگی معنی داری با رضایت شغلی مربیان ورزشی در استان کردستان دارند غیر از بعد انعطاف پذیری. یافته ها همبستگی مثبت و معنی دار بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی مربیان ورزشی در استان کردستان نشان دادند.

۴- روش تحقیق

روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی- همبستگی می باشد و از نظر هدف کاربردی می باشد. جامعه آماری کارکنان استانداری کرمانشاه (۳۶۵ نفر) می باشد که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۹۲ پرسشنامه توزیع شد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه می باشد که برای سنجش رهبری اشتراکی از پرسشنامه کارسون (۲۰۰۷) استفاده می شود که دارای ۱۰ سوال و دارای سه بعد هدف مشترک، حمایت اجتماعی و بیان دیدگاه ها می باشد و جهت سنجش سرمایه روانشناختی جمعی از پرسشنامه لوتانز (۲۰۰۷) بهره گرفته می شود که دارای ۲۴ سوال است که دارای ۴ بعد خودشکوفایی، خوش بینی، امید، انعطاف پذیری می باشد و جهت سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه اصلاح شده مایر و دیگران (۱۹۹۳) استفاده می شود که دارای ۶ سوال می باشد و جهت سنجش خلاقیت از پرسشنامه ژئو و جرج (۲۰۰۱) استفاده می شود که دارای ۹ سوال می باشد که طیف پاسخگویی به سوالات براساس طیف ۷ گزینه ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم می باشد.

جهت روایی و پایایی پژوهش حاضر، ابتدا پرسشنامه در بین چند تن از اساتید توزیع گردید و پس از رفع ایرادات در جامعه آماری توزیع شد و جهت سنجش پایایی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقیاس تعهد سازمانی ۰,۷۶۸، خلاقیت ۰,۹۰۲، رهبری اشتراکی ۰,۹۳۸ و سرمایه روانشناختی جمعی ۰,۹۳۳ به دست آمد که بیانگر پایایی قابل اعتماد می باشد.

۴-۱- فرضیات تحقیق

- فرضیه ۱: رهبری اشتراکی به صورت عمده و مثبت با سرمایه روانشناختی جمعی همبستگی دارد.
- فرضیه ۲: رهبری اشتراکی دارای همبستگی مثبت و معناداری با تعهد سازمانی است.
- فرضیه ۳: رهبری اشتراکی، همبستگی مثبتی با خلاقیت دارد.
- فرضیه ۴: سرمایه روانشناختی جمعی، ارتباط مثبتی با تعهد سازمانی دارد.
- فرضیه ۵: سرمایه روانشناختی جمعی، ارتباط مثبتی با خلاقیت دارد.
- فرضیه ۶: سرمایه روانشناختی جمعی، نقش میانجی را در رابطه با رهبری اشتراکی و تعهد سازمانی دارد.
- فرضیه ۷: سرمایه روانشناختی جمعی، نقش میانجی را در رابطه با رهبری اشتراکی و خلاقیت دارد.

۵- تحلیل داده ها و نتایج

طبق نتایج حاصل از یافته های پرسشنامه در رابطه با جنسیت پاسخگویان، تعداد ۴۱ نفر زن و تعداد ۱۵۱ نفر مرد می باشد و در رابطه با سن پاسخگویان نیز ۸ نفر دارای سن زیر ۳۰ سال، تعداد ۷۷ نفر بین رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، تعداد ۸۹ نفر بین رده سنی بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۸ نفر بین رده سنی ۵۰ سال و بیشتر می باشند. در رابطه با تحصیلات پاسخگویان نیز، ۱۱ نفر دارای

تحصیلات دیپلم و کمتر، ۱۸ نفر دارای تحصیلات دیپلم، ۸۰ نفر لیسانس و ۸۳ نفر دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر می باشند. در رابطه با سابقه کار پاسخگویان نیز تعداد ۳۷ نفر دارای سابقه کار کمتر از ۱۰ سال، ۹۳ نفر دارای سابقه کار ۱۰ تا ۲۰ سال و تعداد ۶۲ نفر نیز دارای سابقه بیشتر از ۲۰ سال دارند. در رابطه با نوع استخدام، ۹۸ نفر رسمی، ۵۱ نفر پیمانی، ۳۶ نفر قراردادی و ۷ نفر نیز سایر نوع استخدام می باشند.

۵-۱- آمار استنباطی

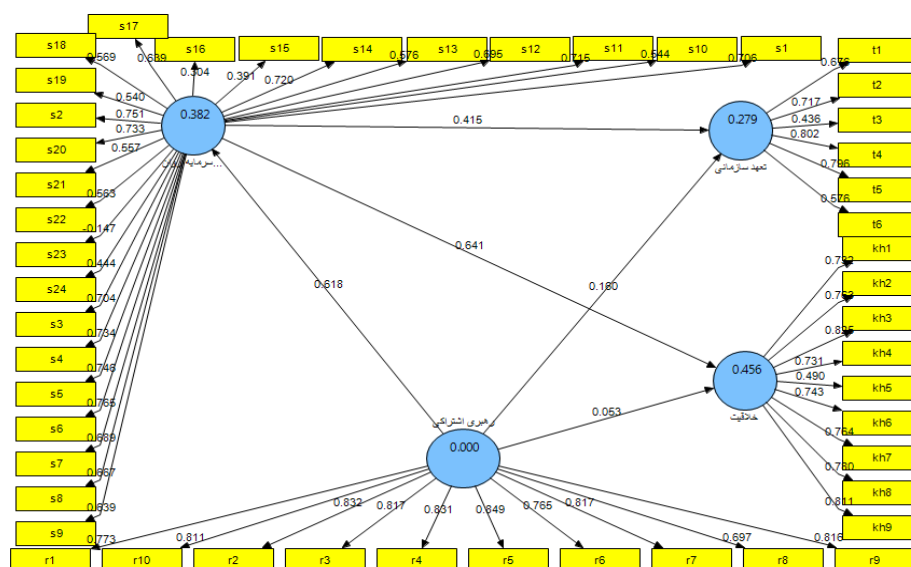
طبق نتایج حاصل از همبستگی در جدول شماره (۱)، بین متغیرها همبستگی وجود دارد و همبستگی بین متغیرهای پژوهش تایید می شود.

جدول ۱. همبستگی پیرسون

سرمایه روانشناختی	رهبری اشتراکی	خلاقیت	تعهد سازمانی
			تعهد سازمانی
		۱	۰,۳۹۹
	۱	۰,۴۵۲	۰,۴۲۳
۱	۰/۶۰۹	۰/۶۷۷	۰,۴۹۹

۵-۲- مدل ساختاری

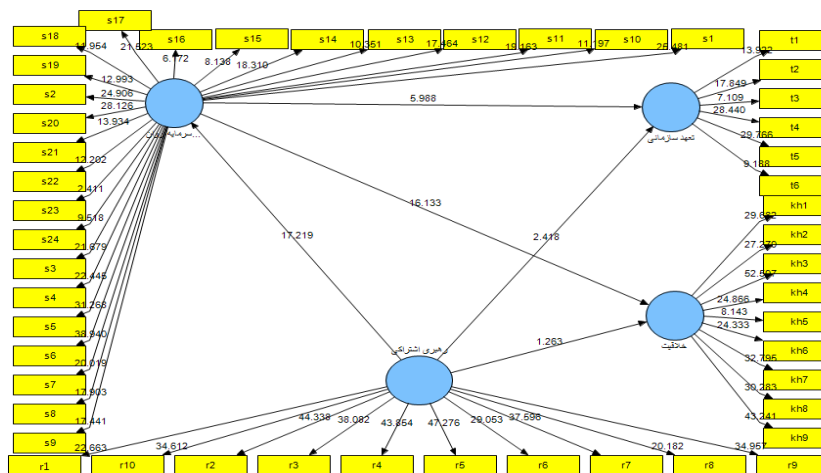
مدل اندازه گیری تحقیق در حالت تخمین ضرایب استاندارد و در حالت معناداری ضرایب استاندارد در شکل های ۱ و ۲ نشان داده شده است. در شکل مربوط به تخمین ضرایب استاندارد، بارهای عاملی سؤالات و در شکل مربوط به معناداری ضرایب استاندارد، معناداری بارهای عاملی نشان داده شده است. همانطور که در شکل ۱ مشخص است بارهای عاملی بیشتر سؤالات بیشتر از ۰/۵ بوده و از آنجایی در شکل ۲ مشخص است ضرایب معناداری اکثر سؤالات خارج از محدوده ۱/۹۶ تا -۱/۹۶ قرار دارد، لذا مدل قابل قبول است و جهت آزمون فرضیه، سؤالاتی که بارهای عاملی کمتر از ۰/۵ داشتند را حذف نمودیم که سؤالات، ۲۳، ۲۴، ۱۶، ۱۵، سرمایه روانشناختی و سوال ۵ خلاقیت جهت آزمون فرضیات حذف شدند.



شکل ۱: مدل اندازه گیری در حالت تخمین ضرایب استاندارد

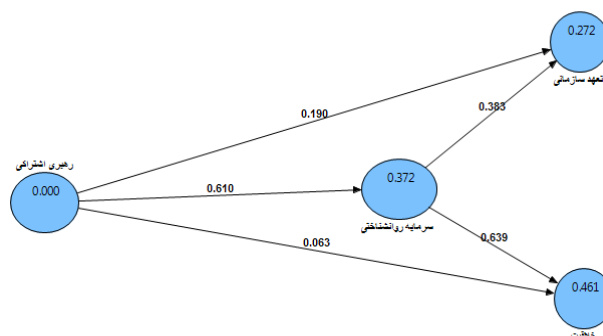
۵-۳- تجزیه و تحلیل مدل ساختاری

در بررسی مدل ساختاری، با استفاده از نرم افزار pls روابط بین متغیرها بررسی می شود و از این طریق فرضیه های تحقیق مورد آزمون قرار می گیرد.

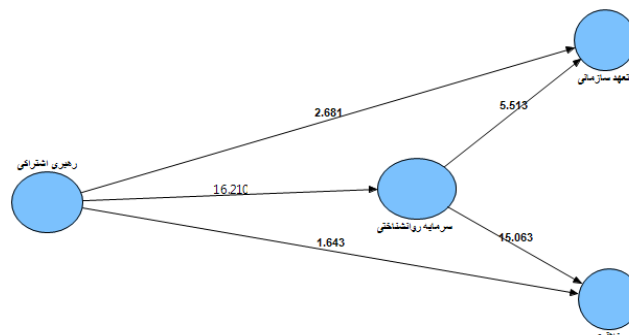


شکل ۲: مدل اندازه گیری در حالت معناداری ضرایب استاندارد

مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب استاندارد در شکل ۳ و در حالت معناداری ضرایب استاندارد در شکل ۴ نشان داده شده است.



شکل ۳: مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۴: مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری ضرایب استاندارد

۶- نتایج آزمون فرضیه های تحقیق

نتایج آزمون فرضیه ۱: طبق شکل ۳، فرضیه تحقیق مبنی بر همبستگی رهبری اشرافی با سرمایه روانشناختی با توجه به مقدار همبستگی رهبری اشرافی با سرمایه روانشناختی (۰.۶۱۰) گزارش شده در شکل ۳، لذا فرضیه پژوهش تایید می شود و بین دو متغیر همبستگی وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه ۲: طبق شکل ۳، فرضیه تحقیق مبنی بر همبستگی رهبری اشتراکی با تعهد سازمانی با توجه به مقدار همبستگی رهبری اشتراکی با تعهد سازمانی (۰,۱۹۰) گزارش شده در شکل ۳، لذا فرضیه پژوهش تایید می‌شود و بین دو متغیر همبستگی وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه ۳: طبق شکل ۳، فرضیه تحقیق مبنی بر همبستگی رهبری اشتراکی با خلاقیت، با توجه به مقدار همبستگی رهبری اشتراکی با خلاقیت (۰,۰۶۳) گزارش شده در شکل ۳، لذا فرضیه پژوهش رد می‌شود و بین دو متغیر همبستگی وجود ندارد.

نتایج آزمون فرضیه ۴: فرضیه تحقیق مبنی بر رابطه سرمایه روانشناختی با تعهد سازمانی، با توجه به مقدار درجه معنا داری سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی (۵,۵۱۳) گزارش شده در شکل ۴ که در محدوده ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- نمی باشد لذا فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

نتایج آزمون فرضیه ۵: فرضیه تحقیق مبنی بر رابطه سرمایه روانشناختی با خلاقیت، با توجه به مقدار درجه معنا داری سرمایه روانشناختی و خلاقیت (۱۵,۰۶۳) گزارش شده در شکل ۴ که در محدوده ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- نمی باشد لذا فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

نتایج آزمون فرضیه ۶: در مدل‌های حاوی یک متغیر میانجی، دو نوع میانجی گری ممکن است در نظر گرفته شود. نوع اول میانجی کامل است که در آن رابطه بین متغیر مستقل بر وابسته تنها به صورت مستقیم و از طریق متغیر میانجی است، به عبارتی رابطه بین متغیر مستقل و وابسته معنی دار نیست. میانجی گری جزئی نوع دیگر از میانجی است که در آن رابطه بین متغیر مستقل و وابسته از دو طریق مستقیم و غیر مستقیم است، به عبارتی رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نیز معنی دار می‌باشد (داوری و رضا زاده، ۱۳۹۳، ۱۸۷). با توجه به مقدار T-VALYE گزارش شده در شکل ۴، رابطه بین، رهبری اشتراکی و تعهد سازمانی (۲,۶۸۱)، رهبری اشتراکی و سرمایه روانشناختی (۱۶,۲۱۰) و سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی (۵,۵۱۳) می باشد و فرضیه پژوهش تایید می شود و میانجی از نوع جزئی است چون رابطه بین متغیرها به صورت مستقیم و غیر مستقیم است.

نتایج آزمون فرضیه ۷: در مدل‌های حاوی یک متغیر میانجی، دو نوع میانجی گری ممکن است در نظر گرفته شود. نوع اول میانجی کامل است که در آن رابطه بین متغیر مستقل بر وابسته تنها به صورت مستقیم و از طریق متغیر میانجی است، به عبارتی رابطه بین متغیر مستقل و وابسته معنی دار نیست. میانجی گری جزئی نوع دیگر از میانجی است که در آن رابطه بین متغیر مستقل و وابسته از دو طریق مستقیم و غیر مستقیم است، به عبارتی رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نیز معنی دار می‌باشد (داوری و رضا زاده، ۱۳۹۳، ۱۸۷). با توجه به مقدار T-VALYE گزارش شده در شکل ۴، رابطه بین، رهبری اشتراکی و خلاقیت (۱,۶۴۳)، رهبری اشتراکی و سرمایه روانشناختی (۱۶,۲۱۰) و رابطه بین سرمایه روانشناختی و خلاقیت (۱۵,۰۶۳) است و رابطه بین رهبری اشتراکی و خلاقیت مستقیم نیست و به صورت غیر مستقیم می باشد و از نوع میانجی کامل است.

۷- نتیجه گیری

طبق نتایج حاصل از پژوهش رهبری اشتراکی به صورت عمده و مثبت با سرمایه روانشناختی جمعی همبستگی دارد. رهبری اشتراکی دارای همبستگی مثبت و معناداری با تعهد سازمانی است. سرمایه روانشناختی جمعی، ارتباط مثبتی با تعهد سازمانی دارد. سرمایه روانشناختی جمعی، ارتباط مثبتی با خلاقیت دارد. سرمایه روانشناختی جمعی، نقش میانجی را در رابطه با رهبری اشتراکی و تعهد سازمانی دارد. سرمایه روانشناختی جمعی، نقش میانجی را در رابطه با رهبری اشتراکی و خلاقیت دارد ولی رهبری اشتراکی، همبستگی مثبتی با خلاقیت ندارد. یافته ها نشان می دهند که به صورت خاص، سرمایه روانشناختی جمعی دارای تاثیر واسطه ای روی رابطه بین رهبری اشتراکی و تعهد سازمانی و خلاقیت سازمانی است. یافته ها روی این تاکید دارند که رهبری اشتراکی و سرمایه روانشناختی جمعی، نقش های اساسی در تقویت تعهد و خلاقیت سازمانی دارند. مدیران سازمان باید اهمیت سرمایه روانشناختی جمعی را روی تعهد و خلاقیت سازمانی در نظر بگیرند. ما می دانیم که کارکنان پیشگام یا کارکنانی که ارتباط مستقیم با ارباب رجوع دارند، باید سطح سرمایه روانشناختی جمعی بالاتری داشته باشند تا بتوانند مشارکت کاری شان را افزایش دهند (کاراتیپی و کاراداس، ۲۰۱۵). این نشان می دهد که کارکنان پیشگام، دارایی های مهمی برای سازمان ها محسوب می شوند و وضعیت ذهنی شان روی رفتار و عملکردشان نسبت به ارباب رجوع تاثیر دارد. بر اساس یافته های تجربی ما، سرمایه روانشناختی جمعی می تواند منجر به افزایش تعهد و خلاقیت سازمانی شود، و مدیران می توانند از این تکنیک برای تقویت راندمان کاری استفاده کنند. این معیارها می توانند منجر به کاهش جابجایی یا ترک کار توسط نیروها شوند.

۱. اکبری، مرتضی و همکاران. (۱۳۹۵) " رهبری اصیل و سرمایه روانشناختی: تأثیر متغیر میانجی اعتماد و نقض قرارداد روانشناختی " فصلنامه مدیریت دولتی. دوره ۸، شماره ۳. صص ۵۳۲-۵۱۱.
۲. الوانی، مهدی (۱۳۹۱)، بهره‌وری در پرتو رفتار سازمانی مثبت‌گرا، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول ۸، ۱-۶.
۳. انصاری، محمد اسماعیل. باقری کلجاهی، علی. صالحی، مسلم. (۱۳۸۹)، تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۱، صفحات ۳۵-۷۲.
۴. حسن بیگی، محسن. (۱۳۹۰) ارائه مدل عوامل کمیدی موفقیت مدیریت دانش به منظور افزایش خلاقیت و یادگیری سازمانی در شرکت فرود ایهایی کشور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه پیا نور تهران.
۵. حقیقی، محمد علی. جزینی، نسرين. قاسمی، محمد. (۱۳۸۹)، طراحی و تبیین، مدل تأثیر مدیریت تنوع بر تعهد سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲، صفحات ۴۱-۵۵.
۶. دانایی فرد، حسن؛ امرالهی، ناهید؛ فانی، علی اصغر و رضاییان، علی (۱۳۹۲)، کنکاشی پیرامون پیش‌آیندهای مؤثر بر شکل‌گیری پدیده بهره‌وری سازمانی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی). پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۶(۱۹)، ۵-۲۴.
۷. ساریان، حیدری؛ مجنونی، علی. (۱۳۹۵). " نقش سرمایه روانشناختی در ارتقای کارآفرینی روستایی استان آذربایجان شرقی ". فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال ششم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۶، پیاپی ۲۲ صفحات ۹۷-۱۱۸.
۸. صادقی مال امیری، منصور؛ لطف‌الله زاده، سعید (۱۳۸۹). " بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر خلاقیت ". نشریه توسعه انسانی پلیس، دوره هفتم، شماره ۲۷. صفحات ۱۲۱-۱۰۵.
۹. عبدالرسول جمشیدیان، محمدرهبر و ناهید محمدی (۱۳۹۳) کاربرد سرمایه روانشناختی در بهبود فعالیت‌های پلیس. فصلنامه توسعه پلیس.
۱۰. لوتانز و همکاران (۱۳۹۲). سرمایه روانشناختی سازمان: تحولی در مزیت رقابتی سرمایه انسانی. ترجمه عبدالرسول جمشیدیان و محمد فروهر. انتشارات آبیژ تهران.
۱۱. محمدی، ناهید. (۱۳۹۴). " خلاقیت در مدیریت ". مجله تدبیر، شماره ۱۶۱، صفحات ۱۸-۱۴.
۱۲. معمارزاده، غلامرضا؛ ختنائی، محمد رضا. (۱۳۹۱). رابطه بین مؤلفه‌های سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت ویژه شماره ۹۶ / پاییز ۱۳۹۱.
13. Attafar, A., Farokhi, M., Amiri, Y. & Amiri, Z. (2013), "Study in the effects of Islamic spirituality on the organizational citizenship behavior with regard to the mediating role of organizational identity Islamic Azad University as a Case Study", International Journal Science and Technology, Vol. 3, No. 3, PP: 8-20.
14. Avey, B. e tal. (2006); "The implications of positive psychological capital on employee absenteeism", Journal of Leadership and Organizational Studies, 13 (2), 50-110.
15. Carolina Machado Dias Ramalho Luz, Sílvia Luiz de Paula, Lúcia Maria Barbosa de Oliveira, (2018) "Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover", Revista de Gestão, Vol. 25 Issue: 1, pp.84-101, <https://doi.org/10.1108/REGE-12-2017-008>
16. Carson, J.B., Tesluk, P.E., Marrone, J.A., 2007. Shared leadership in teams: an investigation of antecedent conditions and performance. Acad. Manage. J. 50 (5), 1217-1234.
17. Chang, J.H., Teng, C.C., 2017. Intrinsic or extrinsic motivations for hospitality employees' creativity: the moderating role of organization-level regulatory focus. Int. J. Hosp. Manage. 60, 133-141.
18. Chen, T.J., Wu, C.M., 2017. Improving the turnover intention of tourist hotel employees: transformational leadership, leader-member exchange, and psychological contract breach. Int. J. Contemp. Hosp. Manage. 29 (7), 1914-1936.
19. Chiung, H.H. (2014), "Shared Leadership and Team Learning: Roles of Knowledge Sharing and Team Characteristics", The Journal of International Management Studies, Vol. 8, No. 1, PP: 124-133.

20. Dae, S.L., Kun, C.L., Young, W.S. & Do, Y.C. (2014), "An analysis of shared leadership, diversity, and team creativity in an e-learning environment", *Computers in Human Behavior*, Vol. 42, PP: 47–56.
21. Gu, J., Chen, Z., Huang, Q., Liu, H., Huang, S., 2016. A Multilevel Analysis of the relationship between shared leadership and creativity in Inter-organizational teams. *J. Creative Behav.* 1–23.
22. Heled, E., Somech, A., Waters, L., 2016. Psychological capital as a team phenomenon: mediating the relationship between learning climate and outcomes at the individual and team levels. *J. Posit. Psychol.* 11 (3), 303–314.
23. Hon, A.H., Lui, S.S., 2016. Employee creativity and innovation in organizations: review, integration, and future directions for hospitality research. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 28 (5), 862–885.
24. Hsiao, C., Lee, Y.H., Chen, W.J., 2015. The effect of servant leadership on customer value co-creation: a cross-level analysis of key mediating roles. *Tour. Manage.* 49, 45–57.
25. Jensen, S. M., Luthans F. (2006); "Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership", *Journal of Managerial Issues*, 18(2).
26. Jung, H.S., Yoon, H.H., 2015. The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 27 (6), 1135–1156.
27. Karatepe, O.M., Karadas, G., 2014. The effect of psychological capital on conflicts in the work–family interface, turnover and absence intentions. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 43, 132–143.
28. Karatepe, O.M., Karadas, G., 2015. Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction?: A study in the hotel industry. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 27 (6), 1254–1278.
29. Karatepe, O.M., Talebzadeh, N., 2016. An empirical investigation of psychological capital among flight attendants. *J. Air Transp. Manage.* 55, 193–202.
30. Kim, T.T., Karatepe, O.M., Lee, G., 2017a. Psychological contract breach and service innovation behavior: psychological capital as a mediator. *Serv. Bus.* 1–25 (in press) <https://link.springer.com/article/10.1007/s11628-017-0347-4>
31. Kim, T.T., Karatepe, O.M., Lee, G., Lee, S., Hur, K., Cui, X., 2017b. Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes? In. *J. Contemp. Hosp. Manage.* 29 (6), 1638–1657.
32. Kirkman, B.L., Rosen, B., 1999. Beyond self-management: antecedents and consequences of team empowerment. *Acad. Manage. J.* 42, 58–74.
33. Lepine, J.A., Van Dyne, L.V., 2001. Peer responses to poor performers: an attributional model of helping in the context of groups. *Acad. Manage. Rev.* 26, 56–91.
34. Li, M., Hsu, C.H.C., 2016. A review of employee innovative behavior in services. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 28 (12), 2284–2820.
35. Li, V., Mitchell, R., Boyle, B., 2016. The divergent effects of transformational leadership on individual and team innovation. *Group Organ. Manage.* 41, 66–97.
36. Linking Organizational Commitment and Work Engagement to Employee Performance Francisco Cesário Maria José Chambel 2017. Knowledge and Process Management Research Article <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>
37. Luthans, F. (2012). Psychological capital: Implications for HRD, retrospective analysis, and future directions. *Human Resource Development Quarterly*, 23(1), 1–8.
38. Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B., Norman, S.M., 2007. Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Pers. Psychol.* 60(3), 541–572.
39. Luthans, F., Youssef, C & Avolio, B. J. (2007); "Psychological Capital: Developing the human competitive edge", Oxford University Press.

40. Luthans, F., Youssef, C.M., 2004. Human: social and now positive psychological capitalmanagement: investing in people for competitive advantage. *Organ. Dyn.* 33,143–160.
41. Martins, E.; Terblanche, F. (2003). "Building organisational culture that stimulates creativity and innovation". *European Journal of Innovation Management*, 6(1), 64-74.
42. Mathieu, J.E., Kukenberger, M.R., 2016. A meta-analysis of different forms of shared leadership- team performance relations. *J. Manage.* 42 (7), 1964–1991.
43. Miriam, M., Martin, H. (2013), "Shared leadership effectiveness in independent professional teams", *European Management Journal*, Vol. 31, No. 4, PP: 423–432.
44. Mohammadi, s. and et al (2016) "the relationship between psychological capital and organizational commitment with job satisfaction of sports trainers in Kurdistan province," *International Journal of the humanities sciences and cultural studies*, ISSN 2356-5926.
45. Muhammad Farrukh, Chong Wei Ying, Shaheen Mansori, (2017) "Organizational commitment: an empirical analysis of personality traits", *Journal of Work-Applied Management*, Vol. 9 Issue: 1, pp.18-34, <https://doi.org/10.1108/JWAM-12-2016-0026>
46. Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 120-138. No. 40, PP: 4206-4320 Number 1, 46–61.
47. Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., Hirst, G., 2014. Psychological capital: a review and synthesis. *J. Organ. Behav.* 35, 120–138 .
48. Page, L. F., Donohue, R. (2004); "Positive psychological capital: A Preliminary exploration of the construct", Working Paper, Monash University, Department of Management.
49. Patiar, A., Wang, Y., 2016. The effects of transformational leadership and organizational commitment on hotel departmental performance. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 28(3), 586–608 .
50. Peak, S., Schuckert, M., Kim, T.T., Lee, G., 2015. Why is hospitality employees' psychologicalcapital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 50, 9–26 .
51. Polatcia, S., & Akdoğan, A. (2014). Psychological Capital and Performance: The MediatingRole of Work Family Spillover and Psychological Well-Being. *Business and Economics Research Journal*, 5,1-15.
52. Qadeer, F., & Jaffery, H. (2014). Mediation of Psychological Capital betweenOrganizational Climate and Organizational Citizenship Behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8 , 453- 470.
53. Raymark, P.H., Schmit, M.J., Guion, R.M., 1997. Identifying potentially useful personality constructs for employee selection. *Pers. Psychol.* 50, 723–736.
54. Seligman, M.E.P., Csikszentmihalyi, M., 2000. Positive psychology. *Am. Psychol.* 55,5–14 .
55. Testa, M.R., Sipe, L., 2012. Service-leadership competencies for hospitality and tourism management. *Int. J. Hosp. Manage.* 31, 648–658 .
56. The Impact of Management Development Practices on Organizational Commitment- Jie Cao Monika Hamori- Cultural and leadership predictors of corporate social responsibility values of top management: a GLOBE study of 15 countries. *Journal of International Business Studies*, 37, 823– 837.2017
57. Ullah, S.M., Dong, S.P. (2013), "Shared Leadership and Team Effectiveness: Moderating Effects of Task Interdependence", *African Journal of Business Management*, Vol. 7,
58. Utami, A., Bangun, Y., Lantu, D., (2014), Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment,

59. Vanhala, M., Heilmann, P., Salminen, H., (2016), Organizational Trust Dimensions as Antecedents of Organizational Commitment, Knowledge and Process Management, Volume 23,
60. Walumbwa, F.O., Luthans, F., Avey, J.B., Oke, A., 2011. Authentically leading groups: the mediating role of collective psychological capital and trust. *J. Organ. Behav.* 32 (1),4–24.
61. Wright, T.A., 2003. Positive organizational behavior: an idea whose time has truly come. *J. Organ. Behav.* 24, 437–442 .
62. Wu, C.M., Chen, T.J., 2015. Psychological contract fulfillment in the hotel workplace: empowering leadership, knowledge exchange, and service performance. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 48 (3), 27–38
63. Wu, Q., Cormican, K., 2016. Shared leadership and team creativity: a social network analysis in engineering design teams. *J. Technol. Manage. Innov.* 11, 2–12.
64. Youssef, C. M. , & Luthans, F. (2010). An integrated model of psychological capital in the workplace. *Oxford handbook of positive psychology and work*, 277-288.

ارزشیابی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۳

کد مقاله: ۱۹۶۵۳

خلیل خادم محترم^۱، مهتاب سلیمی^۲

چکیده

با توجه به فراگیری آموزش عالی بعنوان ثروت و سرمایه ملتها و جوامع و نقش آن در اقتصاد دانش، موسسات آموزش عالی برای کاهش هزینه ها، ایجاد ارزش افزوده برای فایق آمدن بر رقایای خود، تحقق بخشیدن به انتظارات نوپدید ذینفعان درونی و برونی، تعامل با جامعه و جهان کار، ارتقاء مداوم کیفیت یاددهی و یادگیری و پژوهش و نیز پاسخگویی به افزایش تقاضا، به کیفیت آموزش توجه ویژه‌ای نموده‌اند. کیفیت آموزش و پژوهش، از جمله دغدغه‌های اصلی نظام‌های آموزش عالی در اغلب کشورهای جهان بوده است. برخی از کشورها در دو دهه اخیر، از طریق ارزیابی مستمر، این تشویش را کاهش داده و در جهت رفع آن کوشیده‌اند. از جمله کوشش‌های انجام شده می‌توان به اجرای طرح‌های ارزیابی درونی و برونی در سطح ملی و نیز ایجاد ساز و کارهای اعتبارسنجی منطقه‌ای و بین‌المللی اشاره کرد. هر چند کمیت و کیفیت کوشش‌های یاد شده در کشورهای مختلف متفاوت بوده، اما میزان آنها به طور چشمگیری در سطح ملی و بین‌المللی در دهه اخیر افزایش یافته است. کیفیت آموزش، از جمله دغدغه‌های اصلی نظام‌های آموزش عالی در اغلب کشورهای جهان بوده است. برخی از کشورها در دو دهه اخیر، از طریق ارزیابی مستمر، این تشویش را کاهش داده و در جهت رفع آن کوشیده‌اند. از جمله کوشش‌های انجام شده می‌توان به اجرای طرح‌های تضمین کیفیت در سطح ملی و نیز ایجاد ساز و کارهای اعتبارسنجی منطقه‌ای و بین‌المللی اشاره کرد.

واژگان کلیدی: ارزشیابی، تضمین کیفیت، نظام آموزش عالی

۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج

۱- مقدمه

نظام‌های آموزش عالی در کشورهای مختلف، در اثر تحولات جهانی در دو دهه گذشته، با روندهایی روبه‌رو شده‌اند که نه تنها فرایند عملیاتی آنها را تحت تأثیر قرار داده، بلکه هدف‌های آنها را نیز متحول کرده است. تحولات عصر اطلاعات و ارتباطات و جهانی شدن، به علاوه ظهور اقتصاد دانش، موجب شده که آموزش عالی در همان حال که نقش و جایگاه تعیین کننده‌تری از حیث ثروت و سرمایه ملت‌ها و توسعه جوامع، پیدا کرده است، در شرایط رقابتی‌تری نیز قرار گرفته است. (برنان و شاه، ۲۰۰۰: ۲۰-۲۲)

بنابراین، هر چند دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه با مسائلی همچون نارسایی‌های اداری و مدیریتی، تأمین منابع انسانی و مالی، نابرابری فرصت‌های آموزشی روبه‌رو بوده‌اند، اما روندهای یاد شده می‌توانند مسائل دست به گریبان آموزش عالی را پیش از پیش افزایش دهند. مؤسسات آموزش عالی به دلیل ضرورت‌های تقاضاگرایی، مشتری گرایی، تعامل با جامعه و جهان کار و تناسب با نیازهای متحول و انتظارات نوپدید، و تنوع بخشیدن به منابع مالی، با مسأله کیفیت دست به گریبان هستند. (CHEA، ۲۰۰۳: ۴۷)

نظام‌های آموزش عالی در کشورهای مختلف، در اثر تحولات جهانی در دو دهه گذشته، با روندهایی روبه‌رو شده‌اند که نه تنها فرایند عملیاتی آنها را تحت تأثیر قرار داده، بلکه هدف‌های آنها را نیز متحول کرده است. از جمله این روندها، می‌توان به جهانی شدن و دانش - محور شدن اقتصاد و نیز به فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات اشاره کرد (World Bank, 2002).

در این مقاله، ضمن بررسی، تجربه‌های بین‌المللی و ملی در ارزیابی و بهبودی کیفیت آموزش عالی به این سوال پاسخ داده می‌شود که شاخص‌ها و ضرورت تضمین کیفیت در آموزش عالی چیست.

۲- بیان مسئله

۲-۱- دغدغه بهبود کیفیت در نظام‌های آموزش عالی

در گذشته دور، نظام‌های آموزش عالی در اغلب نقاط جهان به وسیله سرآمدان هر کشور ایجاد می‌شد و نهادی برای پرورش آنان بود. بنابراین روال، دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی متناسب با منظور یاد شده، تنظیم و اجرا می‌شدند. بدین سان، قضاوت درباره کیفیت آموزش عالی امری پیچیده نبود. در دو دهه گذشته، افزایش جمعیت و سایر عوامل، موجب افزایش تقاضا برای آموزش عالی گردید. نظام‌های آموزش عالی برای برآوردن تقاضای اجتماعی داوطلبان امتیازاتی برای اقشار کم‌تر بهره‌مند از فرصت‌های آموزشی منظور کردند. بدین ترتیب، جمعیت دانشجویی، چندین برابر در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی افزایش یافت و ترکیب اجتماعی آنان متفاوت گردید. از این رو، در نیازهای جمعیت دانشجویی نیز تغییراتی پدید آمد؛ به طوری که ضرورت یافت آموزش عالی این نیازها و تحولات را مدنظر قرار دهد و تعدیل لازم را در برنامه‌های خود اعمال کند. در صورتی که در یک نظام آموزش عالی چنین تبدیلی به انجام رسیده و ((تناسب آن با هدف‌های موردنظر)) تأیید شده باشد، می‌توان گفت آن نظام یکی از ابعاد کیفیت آموزش عالی را رعایت کرده است. هر چند از مفهوم کیفیت در آموزش عالی تعریف‌های گوناگونی عرضه شده، اما ساده‌ترین تعریف کیفیت در آموزش عالی ((مناسب بودن برای هدف ویژه))^۱ است (بازرگان، ۱۳۸۱).

۲-۲- ممیزی، ارزیابی و اعتبارسنجی و نقش آنها در بهبود کیفیت

بر حسب تعریف، ممیزی کیفیت فرایندی است که برای قضاوت درباره کیفیت به کار می‌رود و از سه بخش تشکیل شده است (Woodhouse, 2003):

- قضاوت درباره مناسب بودن برنامه‌ها و شیوه‌های طراحی شده برای تحقق هدف‌های بیان شده
- تطابق فعالیت‌های انجام شده با برنامه‌های اجرا شده
- قضاوت درباره اثربخشی فعالیت‌ها نسبت به تحقق هدف‌های بیان شده

به عبارت دیگر، ممیزی کیفیت در آموزش عالی نظارت می‌کند که تا چه اندازه هدف‌های مورد نظر تحقق یافته‌اند. اما ارزیابی کیفیت در آموزش عالی، مفهومی است که ابعاد آن فراتر از ممیزی کیفیت است؛ زیرا در ارزیابی نه تنها برنامه‌ها و شیوه‌های اجرایی مورد قضاوت قرار می‌گیرند، بلکه از جمله کارکردهای مدیریت دانشگاهی منظور می‌شوند (بازرگان، ۱۳۸۱).

بدین ترتیب، ارزشیابی آموزش عالی علاوه بر این که کیفیت تحقق هدف‌ها را مدنظر قرار می‌دهد، درباره فرایند عملیات و دروندا‌های آن نیز قضاوت می‌کند.

¹ Fitness for the purpose

بالاخره ((اعتبارسنجی فرایندی است که به وسیله آن یک سازمان، صلاحیت مراکز آموزشی و دانشگاهی را مورد تایید قرار می‌دهد)) (CHEA, 2002, بازرگان، ۱۳۸۱).

۲-۳- تعریف تضمین کیفیت آموزشی

اصطلاح کیفیت آموزشی محصول جنبی ارزش‌های ذهنی افراد است. سازمان جهانی استاندارد، کیفیت را مجموعه ویژگی‌ها و خصوصیات یک فرآورده یا خدمتی که بیانگر توانایی آن در برآوردن خواسته‌های بیان شده یا اشاره شده باشد می‌داند. (بازرگان، ۱۳۸۱)

۲-۴- تجربه‌های بین‌المللی در ارزیابی کیفیت آموزش عالی

هر چند سابقه ارزیابی دانشجویان را با تأسیس مراکز آموزش عالی می‌توان همزمان یافت، اما گردآوری منظم داده‌ها و اطلاعات و قضاوت درباره کوشش‌ها و عملکرد واحدهای آموزش عالی بر این پایه، امری به نسبت جدید است. تنها کشوری که نزدیک به یک قرن در این باره دارای سابقه است، امریکا است. در این کشور، در سال ۱۸۹۵ میلادی (۱۲۷۴ خورشیدی) کوشش برای اعتبارسنجی دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی آغاز شد. سپس از نیمه اول قرن بیستم، انجمن‌های منطقه‌ای، ملی یا تخصصی برای سنجش کیفیت و قضاوت درباره صلاحیت مراکز آموزش عالی به ارزیابی و اعتبارسنجی برنامه‌ها، دوره‌ها یا دانشکده‌های تخصصی پرداخته‌اند.

کشورهای اروپایی در دو دهه گذشته (از سال ۱۹۸۵ میلادی) ارزیابی دانشگاهی را امری اجتناب‌ناپذیر یافتند. از این سال به بعد برخی از کشورها تا سال ۱۹۹۰ و برخی دیگر در دهه بعد و نیز گروهی در سال‌های اخیر ساز و کار ارزیابی را برای بهبود کیفیت آموزش عالی ایجاد کرده‌اند؛ از آن جمله می‌توان به ((کمیته ملی ارزیابی)) در کشور فرانسه (۱۹۸۵ میلادی) و به ((نهاد تضمین کیفیت برای آموزش عالی))^۱ در انگلستان، که در سال ۱۹۹۷ میلادی تأسیس شده، اشاره کرد.

از جمله تجربه‌های قابل توجه در سایر کشورها، تشکیل ((نهاد کیفیت دانشگاه‌های استرالیا))^۲ است. این نهاد در سال ۲۰۰۱ میلادی تأسیس شد و از همان سال کوشش‌های آزمایشی خود را برای بهبود کیفیت از طریق ممیزی دانشگاه‌های استرالیا آغاز کرده (Woodhouse, 2003). هر چند اقدام اولیه برای تأسیس این نهاد را دولت فدرال استرالیا به عمل آورد، دولت‌های ایالتی نیز سهم زیادی در به انجام رساندن آن ایفا کرده‌اند. بازخورد دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی که تاکنون مورد ممیزی قرار گرفته‌اند، نشان می‌دهد که فرایند تضمین کیفیت به وسیله نهاد یاد شده بهبود کیفیت را در مراکز آموزش عالی میسر کرده است (همان منبع، ص ۱۳۸).

بالاخره انجمن دانشگاه‌های اروپا، به عنوان نماد آموزش عالی اروپا (EUA, 2001) نهادی است که در سال ۲۰۰۱ با عضویت دانشگاه‌های اروپا در آن تشکیل شد. از جمله رسالت‌های این نهاد، یاری دادن به ایجاد ساز و کار تضمین کیفیت در دانشگاه‌های اروپاست. این نهاد، دانشگاه‌های داوطلب در کشورهای اروپایی را یاری می‌دهد تا به ارزیابی درونی خود بپردازند. سپس ارزیابی برونی دانشگاه داوطلب را سازمان می‌دهد و به قضاوت درباره کیفیت آنها می‌پردازد. مهم‌ترین اقداماتی که این انجمن برای بهبود کیفیت آموزش عالی به عمل می‌آورد، عبارت است از: یاری دادن به ظرفیت‌سازی برای مدیریت راهبردی در دانشگاه‌های اروپا از طریق انجام ارزیابی درونی و برونی.

در کشورهای در حال توسعه نیز کوشش‌هایی برای ارزیابی آموزش عالی صورت گرفته که می‌توان آن‌ها را بر طیفی قرار داد. در یک سوی این طیف، کشورهایی هستند که هنوز فرصت اندیشیدن درباره ارزیابی منظم برای بهبود کیفیت را به دست نیاورده‌اند. در طرف دیگر طیف کشورهایی را می‌توان یافت که نه تنها مراحل اولیه را طی کرده‌اند، بلکه به ساختارسازی برای ارزیابی و بهبود کیفیت در آموزش عالی رسیده‌اند. از جمله این کشورها هندوستان است که در سال ۱۹۹۴ (۱۳۷۳ خورشیدی) ((شورای ملی ارزیابی و اعتبارسنجی))^۳ را تأسیس کرد. (INQAAHE, 2003). نهاد یاد شده در سال‌های اخیر با استفاده از الگوی ارزیابی درونی مدیریت‌گرا و ارزیابی برونی به قضاوت درباره دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی پرداخته است.

اما کشور آسیای مالزی، در سال ۲۰۰۱ میلادی (۱۳۸۰ خورشیدی) تنها به تأسیس بخش تضمین کیفیت دانشگاه‌های دولتی به عنوان یک واحد سازمانی در وزارت آموزش اقدام کرده است (همان منبع، ص ۱۶۰). در میان کشورهای آمریکای جنوبی، تجربه آرژانتین قابل ذکر است. این کشور در سال ۱۹۹۶ میلادی (۱۳۷۵ خورشیدی) ((کمیسیون ملی ارزیابی و اعتبارسنجی)) را به وجود

¹ Quality Assurance Agency for Higher Education

² Australian Universities Quality Agency (AUQA)

³ National Assessment and Accreditation Council (NAAC)

آورد و مسئولیت بخش کیفیت و قضاوت را به آن محول کرد. همچنین در شیلی کمیسیون ملی اعتبارسنجی در سال ۱۹۹۹ میلادی (۱۳۷۸ خورشیدی) تأسیس شد. در هر دو کشور نهادهای یاد شده مستقل، اما وابسته به دولت هستند. بنابراین در میان کشورهای در حال توسعه، تعداد کشورهایی که در سمت راست طیف قرار دارند، به نسبت کم‌تر از تعداد کشورهایی است که در سمت چپ طیف واقع هستند.

در میان تجربه‌های کشورهای مختلف، تجربه کشور ایرلند در ارزیابی دانشگاهی قابل توجه است. این کشور، با توجه به روند جهانی شدن و دانش محور شدن اقتصاد، فرصت را مغتنم شمرده و با مشارکت دادن دانشگاهها، به ایجاد ساز و کار مناسب در سطح هر دانشگاه برای سنجش کیفیت و ارتقای علمی آن پرداخته است (CHIR, 2003:9). برای این منظور، در ایرلند هر دانشگاه، خود مسئولیت سنجش کیفیت و بهبود را بر عهده دارد. لذا دفتر تضمین کیفیت برای فراهم آوردن شرایط لازم و هدایت کوشش‌های مربوط، ایجاد شده است. در این کشور، چارچوب کلی ارزیابی کیفیت دانشگاهی را ((کنفرانس روسای دانشگاهها))^۱ مورد تصویب قرار داده است. این کنفرانس، نهادی است که سیاستگذاری و هماهنگی امور دانشگاهها را در ایرلند بر عهده دارد. هر چند اصول کلی ارزیابی کیفیت دانشگاهی را نهاد یاد شده پیشنهاد داده، هر دانشگاه، بر اساس نیاز ویژه خود می‌تواند آن را تعدیل کند. دفتر تضمین کیفیت در هر دانشگاه زیر نظر کمیته‌ای برای سیاستگذاری و برنامه‌ریزی ارزیابی دانشگاه قرار دارد. وظایف این دفتر به شرح زیر است:

الف) فراهم آوردن خدمات تخصصی برای اجرای سیاست‌های توسعه دانشگاه در مورد تضمین کیفیت
ب) ایجاد و تقویت احساس دلبستگی در میان اعضای هیات علمی و گروههای آموزشی به شیوه اجرا و فرایند تضمین کیفیت در دانشگاه

ج) یاری دادن به گروههای آموزشی و واحدهای سازمانی دانشگاه برای اجرای ارزیابی درونی و برونی
به منظور هماهنگی کوشش‌های تضمین کیفیت در دانشگاه‌های مختلف در سطح کشور ایرلند، شورای کیفیت دانشگاههای ایرلند (Irish Universities Quality Board) تشکیل شده است. شواهد عینی نشان می‌دهد که نظام تضمین کیفیت یاد شده، تأثیر زیادی بر فراهم آوردن شرایط اولیه و ایجاد فرهنگ کیفیت در دانشگاه‌های ایرلند داشته است. نظام تضمین کیفیت به سیستم هدفمندی از خط مشی‌ها، ساختارها، معیارها، سازوکارها، فرآیندها و بازخوردها اطلاق می‌شود که از طریق آن، کیفیت آموزش عالی مورد ارزشیابی و اعتبارسنجی قرار می‌گیرد و ذی نفعان مختلف، توسط آن، نسبت به این کیفیت برحسب انتظاراتشان اطمینان می‌یابند. (فراستخواه، ۱۳۸۶)
کیفیت در آموزش عالی حالت ویژه‌ای از نظام است که نتیجه یک سلسله اقدامات و عملیات مشخص برای پاسخگویی به نیازهای اجتماعی معین در یک نقطه زمانی و مکانی خاص است. (محمدی و همکاران، ۱۳۸۴)

۲-۵- اهمیت کیفیت در نظام‌های آموزش عالی

در گذشته دور، نظام‌های آموزش عالی در اغلب نقاط جهان به وسیله سرآمدان هر کشور ایجاد می‌شد و نهادی برای پرورش آنان بود. بنابراین روال، دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی متناسب با منظور یاد شده، تنظیم و اجرا می‌شدند. بدین سان، قضاوت درباره کیفیت آموزش عالی امری پیچیده نبود.

در دو دهه گذشته، افزایش جمعیت و سایر عوامل، موجب افزایش تقاضا برای آموزش عالی گردید. نظام‌های آموزش عالی برای برآوردن تقاضای اجتماعی داوطلبان امتیازاتی برای اقشار کم‌تر بهره‌مند از فرصت‌های آموزشی منظور کردند. بدین ترتیب، جمعیت دانشجویی، چندین برابر در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی افزایش یافت و ترکیب اجتماعی آنان متفاوت گردید. از این رو، در نیازهای جمعیت دانشجویی نیز تغییراتی پدید آمد؛ به طوری که ضرورت یافت آموزش عالی این نیازها و تحولات را مدنظر قرار دهد و تعدیل لازم را در برنامه‌های خود اعمال کند. در صورتی که در یک نظام آموزش عالی چنین تعدیلی به انجام رسیده و ((تناسب آن با هدف‌های موردنظر)) تأیید شده باشد، می‌توان گفت آن نظام یکی از ابعاد کیفیت آموزش عالی را رعایت کرده است. (بازرگان، ۱۳۸۱).

گسترش آموزش عالی از یک سو و هزینه‌های در حال افزایش آن از سوی دیگر، به همراه ازدیاد تعداد و تنوع متقاضیان دانش، توجهات را به مسائل کیفیتی معطوف می‌دارد. (Bernnan & Shah, 2000, p21).
از طرفی، پاسخگویی نسبت به این موضوع که آیا هزینه‌های عمومی، همراه با کیفیت و اثربخشی کافی هستند، از جمله در حوزه آموزشی به طور عام و مؤسسات آموزش عالی به طور خاص، بیش از گذشته اهمیت یافته است. (Mason, 2000, p54)

¹ Conference of Heads of Irish Universities (CHIR)

۲-۶- اهمیت کیفیت در نظام‌های آموزش عالی

در گذشته دور، نظام‌های آموزش عالی در اغلب نقاط جهان به وسیله سرآمدان هر کشور ایجاد می‌شد و نهادی برای پرورش آنان بود. بنابراین روال، دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی متناسب با منظور یاد شده، تنظیم و اجرا می‌شدند. بدین سان، قضاوت درباره کیفیت آموزش عالی امری پیچیده نبود.

در دو دهه گذشته، افزایش جمعیت و سایر عوامل، موجب افزایش تقاضا برای آموزش عالی گردید. نظام‌های آموزش عالی برای برآوردن تقاضای اجتماعی داوطلبان امتیازاتی برای اقشار کم‌تر بهره‌مند از فرصت‌های آموزشی منظور کردند. بدین ترتیب، جمعیت دانشجویی، چندین برابر در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی افزایش یافت و ترکیب اجتماعی آنان متفاوت گردید. از این رو، در نیازهای جمعیت دانشجویی نیز تغییراتی پدید آمد؛ به طوری که ضرورت یافت آموزش عالی این نیازها و تحولات را مدنظر قرار دهد و تعدیل لازم را در برنامه‌های خود اعمال کند. در صورتی که در یک نظام آموزش عالی چنین تعدیلی به انجام رسیده و ((تناسب آن با هدف‌های موردنظر)) تأیید شده باشد، می‌توان گفت آن نظام یکی از ابعاد کیفیت آموزش عالی را رعایت کرده است. (بازرگان، ۱۳۸۱).

گسترش آموزش عالی از یک سو و هزینه‌های در حال افزایش آن از سوی دیگر، به همراه ازدیاد تعداد و تنوع متقاضیان دانش، توجهات را به مسائل کیفیتی معطوف می‌دارد. (Bernnan & Shah, 2000, p21). از طرفی، پاسخگویی نسبت به این موضوع که آیا هزینه‌های عمومی، همراه با کیفیت و اثربخشی کافی هستند، از جمله در حوزه آموزش به طور عام و مؤسسات آموزش عالی به طور خاص، بیش از گذشته اهمیت یافته است. (Mason, 2000, p54).

۲-۷- تجربه ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران

ارزیابی در آموزش عالی را می‌توان فرایند منظم و مستمر گردآوری داده‌ها و اطلاعات درباره تدریس، یادگیری، برنامه درسی، ساختار و اثربخشی سازمانی، بازنگری درونی و ساز و کار کنترل کیفیت تعریف کرد. (Council for Higher Education (CHEA, 2002). بر حسب این تعریف، اولین کوشش برای ارزیابی در آموزش عالی ایران در سال ۱۳۷۵ خورشیدی آغاز شد. در این سال، طرح پیش - پژوهش ارزیابی درونی برای ارتقای کیفیت آموزش پزشکی مورد تصویب هیات رئیسه وقت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قرار گرفت. سپس در سال ۱۳۷۶ در شش گروه آموزشی علوم پزشکی، طرح به اجرا درآمد (بازرگان و همکاران، ۱۳۷۹). با توجه به نتایج مثبت این طرح، دانشگاه تهران، به عنوان اولین دانشگاه غیرپزشکی، در بهار ۱۳۷۶ در یکی از جلسه‌های شورای دانشگاه، اجرای طرح ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی این دانشگاه را مورد توجه قرار داد. به همین منظور، شورای دانشگاه سال ۱۳۷۶ را ((سال نظارت و ارزیابی)) نام نهاد (بازرگان، ۱۳۷۶، ص ۳۹). بر این اساس، پیشنهاد شده بود که در چند دانشکده، از هر کدام، یک گروه آموزشی ارزیابی درونی انجام دهد. هر چند در این سال، اجرای ارزیابی درونی به تأخیر افتاد، در سالهای بعد گروه ترویج و آموزش کشاورزی و نیز گروه معماری (دانشکده هنرهای زیبا) در دانشگاه تهران به ارزیابی درونی پرداختند. گزارش اولیه ارزیابی درونی در این گروه‌ها نشان می‌دهد که فرایند ارزیابی درونی نقش مؤثری در بهبود کیفیت در این گروه‌ها داشته است.

در سالهای ۱۳۷۷ و ۱۳۷۸، با توجه به نتایج قابل توجه طرح پیش - پژوهش ارزیابی درونی در گروه‌های ششگانه یاد شده، ارزیابی درونی در گروه‌های پزشکی داخلی در تمام دانشگاه‌های علوم پزشکی به این امر پرداختند؛ از جمله دانشگاه‌های علوم پزشکی پیشقراول که در ارزیابی درونی با جدیت عمل کرده‌اند، می‌توان از دانشگاه علوم پزشکی اهواز، کاشان و سمنان نام برد. نتایج حاصل از اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی بالینی و علوم پایه پزشکی نشان می‌دهد که ارزیابی درونی می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت دانشگاهی داشته باشد. نظرسنجی از اعضای هیات علمی گروه‌هایی که ارزیابی درونی در آن‌ها انجام شده، حاکی از آن است که ارزیابی درونی می‌تواند آثار زیر را در پی داشته باشد:

(الف) آشکار شدن و مورد توجه قرار گرفتن هدف‌های گروه آموزشی با مشارکت اعضای هیات علمی

(ب) شناسایی کاستی‌ها و نارسایی‌های گروه‌های آموزشی و استفاده بیش‌تر از منابع موجود برای برطرف کردن آنها

(ج) افزایش دلبستگی اعضای هیات علمی به گروه‌های آموزشی و تقویت همکاری میان آنها

(د) مورد توجه قرار گرفتن فرهنگ شفافیت و پاسخگویی.

تأثیر مثبت ارزیابی درونی در دانشگاه‌های علوم پزشکی و سایر عوامل باعث شد که در تدوین برنامه سوم توسعه کشور، ارزیابی و ارتقای کیفیت آموزش عالی از طریق ارزیابی درونی و برونی مورد توجه قرار گیرد. از این رو در برنامه تحقیقات دانشگاهی (برنامه سوم توسعه) کارآمد کردن نظام ارزیابی، سنجش و ارتقای کیفیت آموزش و پژوهش مدنظر قرار گرفت. برای همین منظور، سازمان

مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یک ردیف اعتباری (۱۱۳۵۱۲) را تحت عنوان ((ارزیابی و اعتبارسنجی مؤسسات و دانش‌آموختگان، برگزاری آزمون‌های جامع و تخصصی سراسری)) به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری اختصاص داد.

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از اسفندماه ۱۳۷۹، به وسیله سازمان سنجش آموزش کشور گام‌های نخست را برای اشاعه ارزیابی درونی در آموزش غیرپزشکی برداشته است. از آن جمله می‌توان به تشکیل گروه ارزشیابی در مرکز مطالعات، تحقیقات و ارزشیابی آموزشی، وابسته به سازمان یاد شده، اشاره کرد. برای جلب توجه دانشگاه‌های جامع و تخصصی غیرپزشکی، سازمان سنجش آموزش کشور به برگزاری کارگاه‌های آموزشی و ارزیابی دینی پرداخت. سپس نظر دانشگاه‌ها را برای ارزیابی درونی جلب کرد.

در آغاز قرار بود که ارزیابی درونی در چهار گروه (ریاضی، برق، مکانیک و حسابداری) در دانشگاه‌های داوطلب به اجرا درآید. علاقه‌مندی و ((اشتیاق زایدالوصف برای عملیات اجرایی))، باعث شد که تعداد گروه‌های مجری به سیصد گروه آموزشی در دانشگاه‌های بزرگ و کوچک دولتی افزایش یابد.

از جمله دانشگاه‌های دولتی که کوشش زیادی در امر ارزیابی درونی به عمل آورده‌اند می‌توان از دانشگاه اصفهان، دانشگاه علامه طباطبائی و دانشگاه صنعتی امیرکبیر نام برد. در این باره کوشش گروه‌های ریاضی دانشگاه صنعتی امیرکبیر در ایجاد دبستگی به مفهوم ارزیابی درونی و انگاره‌پردازی درباره بهبود کیفیت در آموزش عالی قابل توجه بوده است. همچنین گروه آموزشی آمار دانشگاه علامه طباطبائی در به ثمر رساندن ارزیابی درونی و تعمیم این کوشش به گروه‌های آموزشی آمار سایر دانشگاه‌های کشور قابل ذکر است. گروه یاد شده سعی بر آن داشته که از طریق انجمن آمار ایران بتواند سایر گروه‌های آموزشی آمار دانشگاه‌ها را ترغیب کند تا ابتدا به ارزیابی درونی خود بپردازند و سپس با ایجاد کمیته کشوری ارزیابی آموزش آمار، مقدمات ارزیابی برونی آن‌ها را نیز فراهم آورند.

علاوه بر کوشش‌های اجرایی یاد شده، در راستای تدوین چارچوبی نظری برای سنجش کیفیت و بومی کردن آن در دانشگاه‌های کشور، تاکنون دو طرح پژوهشی مصوب دانشگاه تهران (در دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی) به اجرا درآمده و نتایج آن منتشر شده است (بازرگان و همکاران، ۱۳۷۹، بازرگان و حسینی).

۲-۸- ضرورت مدیریت کیفیت در آموزش عالی

در قرن بیست و یکم دغدغه ارزیابی و مدیریت کیفیت آموزش عالی در اغلب کشورهای جهان ازجمله دغدغه‌های اصلی نظام‌های آموزش عالی می‌باشد (GUNI, 2008). برای رویارویی با این دغدغه، نظام‌های تضمین کیفیت دانشگاهی در اغلب کشورها به‌وجود آمده است. نظام‌های تضمین کیفیت آموزش عالی در تجربه‌های جهانی با این که از برخی وجوه اشتراک کامل برخوردارند، اما از جهات زیادی تنوع و گوناگونی بسیار در آن‌ها مشاهده می‌شود. (فراستخواه و همکاران ۱۳۸۶)

یکی از این ویژگی‌ها که در موارد متعددی می‌توان ملاحظه کرد، ساختار شبکه‌ای است. در ایران نیز، برای ساختارسازی جهت تضمین کیفیت در آموزش عالی، کوشش‌هایی برای ارزیابی مستمر و مدیریت کیفیت آموزش عالی به‌عمل آمده است. اما، این کوشش‌ها در صورتی می‌تواند به بهبود کیفیت بیانجامد که در قالب یک نظام ارزیابی و اعتبار سنجی طراحی شده و برای اجرای آن ساختار سازی شده باشد. علاوه بر آن، اعضای هیأت علمی کشور نسبت به ساختار ارزیابی کیفیت آموزش عالی دبستگی لازم را به‌دست آورده باشند تا فرهنگ ارزیابی و بهبود کیفیت در دانشگاه‌ها گسترش یابد. ساختار ارزیابی و اعتبارسنجی آموزش عالی کشور باید چنان باشد که ضمن رعایت اقتدار علمی هر دانشگاه، نوآوری و حس برتری‌جویی علمی را در اعضای هیأت علمی هر دانشگاه تقویت کند. این امر دستیابی به کیفیت آموزش عالی را میسر می‌کند. همان طور که اشاره شد، یکی از ساختارهای مناسب برای ارزیابی و تضمین کیفیت در آموزش عالی که در سطح بین‌المللی و منطقه‌ای تجربه شده است شبکه تضمین کیفیت است. (بازرگان، ۱۳۸۶)

علمای تعلیم و تربیت، کیفیت نظام را بر اساس شاخص‌هایی چون نسبت معلم به شاگرد، صلاحیت هیئت آموزشی، مقدار فضا و لوازم و تجهیزات نسبت به تعداد فراگیران، هزینه‌ها و در نهایت موفقیت در امتحانات می‌سنجند. برنامه‌ریزان هدف از مطرح کردن مسئله کیفیت را آگاهی از میزان موفقیت‌های نظام آموزشی در راه عملی ساختن اهداف خود، شناسایی و رفع موانع و مشکلات احتمالی موجود بر سر راه آنها و سرانجام، یافتن راه‌هایی که منجر به تحقق هر چه بیشتر و بهتر اهداف آنها می‌شود، می‌دانند. (راجرز و راجلین، ۱۳۷۰)

۲-۹- شاخص‌های مدیریت کیفیت در نظام آموزش عالی

با توجه به تجربه‌های حاصل از ارزیابی آموزش عالی، پنج رویکرد عمده برای ارزیابی کیفیت آموزش عالی مورد استفاده قرار می‌گیرد که عبارتند از:

۱. ارزیابی درونی (خود ارزیابی)؛

۲. ارزیابی برونی؛

۳. تحلیل آماری رفتار نظام آموزش عالی با استفاده از نشانگرهای عملکرد؛

۴. نظرسنجی از دانشجویان، دانش آموختگان، کارفرمایان و نهادهای تخصصی؛

۵. آزمون دانش، نگرش و توان دانش آموختگان. (بازگان و همکاران، ۱۳۷۹)

الزام‌های توجه به کیفیت را می‌توان در چهار مقوله دسته بندی کرد که عبارتند از:

الزام اخلاقی؛ گویای این مسئله است که مشتریان و ارباب رجوع خدمات آموزشی (درون/برون سازمانی)، لایق خدمات با بهترین کیفیت آموزشی ممکن هستند.

۲. الزام حرفه‌ای؛ ارتباط تنگاتنگی با الزام اخلاقی دارد و نشان دهنده وظایف همه کسانی است که درگیر خدمات و تلاشی سخت برای فراهم آوردن استانداردهای بالای آموزشی برای یادگیرندگان هستند.

۳. الزام رقابتی؛ بیانگر آن است که رقابت در دنیای آموزش، واقعیتی انکارناپذیر است.

۴. الزام مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی؛ بر اساس این مؤلفه باید خواسته‌های جامعه را در تربیت نیروی انسانی، مسئولیت‌پذیری بیشتر و خدمات، برآورده سازند. (محمدی و همکاران، ۱۳۸۴)

۲-۱۰- نقش ممیزی، اعتبارسنجی و ارزیابی در بهبود کیفیت

بر حسب تعریف، ممیزی کیفیت فرایندی است که برای قضاوت درباره کیفیت به کار می‌رود و از سه بخش تشکیل شده است: قضاوت درباره مناسب بودن برنامه‌ها و شیوه‌های طراحی شده برای تحقق هدف‌های بیان شده

تطابق فعالیت‌های انجام شده با برنامه‌های اجرا شده

قضاوت درباره اثربخشی فعالیت‌ها نسبت به تحقق هدف‌های بیان شده (Woodhouse, 2003)

به عبارت دیگر، ممیزی کیفیت در آموزش عالی نظارت می‌کند که تا چه اندازه هدف‌های مورد نظر تحقق یافته‌اند.

اما ارزیابی کیفیت در آموزش عالی، مفهومی است که ابعاد آن فراتر از ممیزی کیفیت است؛ زیرا در ارزیابی نه تنها برنامه‌ها و شیوه‌های اجرایی مورد قضاوت قرار می‌گیرند، بلکه از جمله کارکردهای مدیریت دانشگاهی منظور می‌شوند (بازگان، ۱۳۸۱).

بدین ترتیب، ارزشیابی آموزش عالی علاوه بر این که کیفیت تحقق هدف‌ها را مدنظر قرار می‌دهد، درباره فرآیند عملیات و دروندادهای آن نیز قضاوت می‌کند.

بالاخره ((اعتبارسنجی فرایندی است که به وسیله آن یک سازمان، صلاحیت مراکز آموزشگاهی و دانشگاهی را مورد تایید قرار می‌دهد)) (CHEA, 2002, بازگان، ۱۳۸۱).

اعتبارسنجی برای بهبود کیفیت، در صورتی مؤثر است که فرهنگ ارزشیابی در آموزش عالی رایج شده باشد؛ به عبارت دیگر، شفافیت در امور و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، رفتار رایج نظام آموزش عالی باشد. به وسیله ارزیابی می‌توان ابتدا به آشکار کردن هدف‌ها اقدام کرد و سپس درباره میزان تحقق آن‌ها به قضاوت پرداخت. این امر به کمک ارزیابی درونی امکان‌پذیر است (بازگان، ۱۳۸۱).

در ارزیابی درونی با مشارکت اعضای هیات علمی واحد مورد ارزیابی، رسالت و هدف‌های عملکردی آن واحد بیان و سپس درباره میزان تحقق هدف‌ها قضاوت می‌شود. برای بهبود کیفیت، متعاقب ارزیابی درونی باید به ارزیابی برونی پرداخت تا پیگیری لازم برای ارتقای علمی واحد مورد ارزیابی انجام پذیرد.

در فرایند اعتبارسنجی، بر اساس استانداردهای از قبل تعیین شده، معمولاً سازمانی مستقل از نهاد آموزش عالی به قضاوت درباره میزان تطابق وضعیت موجود واحد مورد ارزیابی با استانداردها می‌پردازد. در این فرایند فقط مدیران آموزش عالی شرکت می‌کنند.

در مقایسه میان ممیزی، ارزیابی و اعتبارسنجی در آموزش عالی می‌توان ملاحظه کرد که ارزیابی درونی به واسطه مشارکت کلیه اعضای هیأت علمی موجب برانگیختن آنان در مسئولیت‌پذیری و اقدام برای بهبودی واحد آموزش عالی مورد ارزیابی می‌شود. علاوه بر آن، ارزیابی بیرونی، ابزاری است که کوشش اولیه واحد آموزش عالی را انسجام می‌بخشد و از اقدامات آن در جهت دستیابی به کیفیت مطلوب حمایت می‌کند. (بازگان، ۱۳۸۲)

۳- پیشینه تحقیق

۳-۱- پیشینه ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران

بر حسب این تعریف، اولین کوشش برای ارزیابی در آموزش عالی ایران در سال ۱۳۷۵ خورشیدی آغاز شد. در این سال، طرح پیش پژوهش ارزیابی درونی برای ارتقای کیفیت آموزش پزشکی مورد تصویب هیات رئیسه وقت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قرار گرفت. سپس در سال ۱۳۷۶ در شش گروه آموزشی علوم پزشکی، طرح به اجرا درآمد (بازرگان و همکاران، ۱۳۷۹). با توجه به نتایج مثبت این طرح، دانشگاه تهران، به عنوان اولین دانشگاه غیرپزشکی، در بهار ۱۳۷۶ در یکی از جلسه‌های شورای دانشگاه، اجرای طرح ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی این دانشگاه را مورد توجه قرار داد. به همین منظور، شورای دانشگاه سال ۱۳۷۶ را ((سال نظارت و ارزیابی)) نام نهاد (بازرگان، ۱۳۷۶). بر این اساس، پیشنهاد شده بود که در چند دانشکده، از هر کدام، یک گروه آموزشی ارزیابی درونی انجام دهد. هر چند در این سال، اجرای ارزیابی درونی به تأخیر افتاد، در سال‌های بعد گروه ترویج و آموزش کشاورزی و نیز گروه معماری (دانشکده هنرهای زیبا) در دانشگاه تهران به ارزیابی درونی پرداختند. گزارش اولیه ارزیابی درونی در این گروه‌ها نشان می‌دهد که فرآیند ارزیابی درونی نقش مؤثری در بهبود کیفیت در این گروه‌ها داشته است.

در سال‌های ۱۳۷۷ و ۱۳۷۸، با توجه به نتایج قابل توجه طرح پیش پژوهش ارزیابی درونی در گروه‌های ششگانه یاد شده، ارزیابی درونی در گروه‌های پزشکی داخلی در تمام دانشگاه‌های علوم پزشکی به این امر پرداختند؛ نتایج حاصل از اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی بالینی و علوم پایه پزشکی نشان می‌دهد که ارزیابی درونی می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت دانشگاهی داشته باشد. نظرسنجی از اعضای هیات علمی گروه‌هایی که ارزیابی درونی در آن‌ها انجام شده، حاکی از آن است که ارزیابی درونی می‌تواند آثار زیر را در پی داشته باشد:

- الف) آشکار شدن و مورد توجه قرار گرفتن هدف‌های گروه آموزشی با مشارکت اعضای هیات علمی
- ب) شناسایی کاستی‌ها و نارسایی‌های گروه‌های آموزشی و استفاده بیش‌تر از منابع موجود برای برطرف کردن آنها
- ج) افزایش دلبستگی اعضای هیات علمی به گروه‌های آموزشی و تقویت همکاری میان آنها
- د) مورد توجه قرار گرفتن فرهنگ شفافیت و پاسخگویی.

تأثیر مثبت ارزیابی درونی در دانشگاه‌های علوم پزشکی و سایر عوامل باعث شد که در تدوین برنامه سوم توسعه کشور، ارزیابی و ارتقای کیفیت آموزش عالی از طریق ارزیابی درونی و برونی مورد توجه قرار گیرد. از این رو در برنامه تحقیقات دانشگاهی (برنامه سوم توسعه) کارآمد کردن نظام ارزیابی، سنجش و ارتقای کیفیت آموزش و پژوهش مدنظر قرار گرفت. برای همین منظور، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یک ردیف اعتباری (۱۱۳۵۱۲) را تحت عنوان ((ارزیابی و اعتبارسنجی مؤسسات و دانش‌آموختگان، برگزاری آزمون‌های جامع و تخصصی سراسری)) به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری اختصاص داد. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از اسفندماه ۱۳۷۹، به وسیله سازمان سنجش آموزش کشور گام‌های نخست را برای اشاعه ارزیابی درونی در آموزش غیرپزشکی برداشته است. از آن جمله می‌توان به تشکیل گروه ارزشیابی در مرکز مطالعات، تحقیقات و ارزشیابی آموزشی، وابسته به سازمان یاد شده، اشاره کرد. برای جلب توجه دانشگاه‌های جامع و تخصصی غیرپزشکی، سازمان سنجش آموزش کشور به برگزاری کارگاه‌های آموزشی و ارزیابی درونی پرداخت. سپس نظر دانشگاه‌ها را برای ارزیابی درونی جلب کرد.

در آغاز قرار بود که ارزیابی درونی در چهار گروه (ریاضی، برق، مکانیک و حسابداری) در دانشگاه‌های داوطلب به اجرا درآید. علاقه‌مندی و ((اشتیاق زایدالوصف برای عملیات اجرایی))، باعث شد که تعداد گروه‌های مجری به سیصد گروه آموزشی در دانشگاه‌های بزرگ و کوچک دولتی افزایش یابد. (بازرگان و همکاران، ۱۳۷۹).

بازتاب نتایج ارزیابی درونی در میان مدیران و تصمیم‌گیران نظام آموزش عالی کشور چنان بود که نظر برنامه ریزان آموزش، «برنامه عمرانی پنج ساله سوم جمهوری اسلامی ایران» در زمان تدوین عالی در مقیاس کلان به ارزیابی آموزش عالی جذب شد. از این رو، یکی از فعالیت‌های اجرایی برنامه یادشده در آموزش عالی، به ارزیابی درونی آموزش عالی اختصاص یافت. لذا وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری در همین راستا و در اجرای مصوبات قانون برنامه پنج ساله سوم، کوشش‌های ارزیابی درونی را از آغاز ۱۳۸۰ آغاز کرده است. (قورچیان و همکاران، ۱۳۸۳)

۳-۲-پیشینه مطالعات مدیریت کیفیت در آموزش عالی

بازرگان (۱۳۸۲) در تحقیقی با عنوان " ظرفیت‌سازی برای ارزیابی و ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی: تجربه‌های بین‌المللی و ضرورت‌های ملی در ایجاد ساختار مناسب " به این نتیجه رسید: بر اساس تجربه‌های بین‌المللی و ملی در ایجاد ساختار سازمانی ((می‌توان انجمن دانشگاه‌های ایران)) را ساختاری مناسب برای تضمین کیفیت در آموزش عالی کشور پیشنهاد کرد. این انجمن می‌تواند در آغاز از طریق ارزیابی درونی، حداقل به وسیله سه تا پنج گروه آموزشی در یک رشته دانشگاهی و سپس ارزیابی برونی در همان رشته، تشکیل شود. پس از آن به تدریج کوشش‌های گسترده‌تری برای سنجش کیفیت و ارتقای علمی در رشته‌های دانشگاهی دیگر برنامه‌ریزی و اجرا کند.

فراستخواه (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه نظام‌های تضمین کیفیت آموزش عالی با زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی" به این نتیجه می‌رسد که: درباره ایران با توجه به ضعف‌های ساختاری و ضعف توسعه زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی و سیاسی و اقتصادی جامعه، باید نسبت به هرگونه فعالیت ارزشیابی آموزش عالی هشیار بود. زیرا بسیار محتمل است که این فعالیت‌ها به تهدیدی برای استقلال دانشگاهی و خودتنظیمی اجتماع علمی مبدل شوند و به جای بهبود درونزای کیفیت دانشگاهی، صورت اداری (فرمال) و دولتی و دیوانسالار پیدا کنند. باید شرایطی را فراهم آورد که دانشگاه‌ها و اجتماع علمی خود در فرایند ارزشیابی درگیر و پیشقدم شوند و اهداف ارزیابی را به صورت درونی تعیین کنند و بر مبنای آن، عملکرد علمی و دانشگاهی و کیفیت آموزش عالی را به صورت درون‌زا و مداوم مورد ارزیابی قرار دهند و خود را با شرایط رقابتی در سطح جهانی و جامعه ملی همراه سازند.

بازرگان (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان "پیشنهادی برای تأسیس شبکه کیفیت دانشگاه‌های ایران" به این نتیجه رسید: شبکه کیفیت دانشگاه‌های ایران عبارت است از تار به هم تنیده‌ای از دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی ایران (زیر سیستم‌های آموزش عالی ایران) به طوری که هر عضو آن با گردآوری، تنظیم و تحلیل داده‌های مورد نیاز برای قضاوت درباره کیفیت خود و چگونگی ارتقای آن به طور مستمر با سایر اعضا تبادل نظر نموده، دانش و توانائی‌های خود را برای ارتقای کیفیت زیرسیستم ذیربط افزایش می‌دهد. رسالت اصلی شکدا ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی ایران است. تحقق این رسالت با ترویج فرهنگ کیفیت و اشاعه دانش ارزیابی و بهبود کیفیت آموزش عالی ایران میسر خواهد شد. این امر از طریق تبادل دانش، نگرش، راهبردها، یافته‌های تحقیقاتی و تجربه‌های حاصل از ارزیابی و بهبود کیفیت نظام آموزش عالی به انجام می‌رسد. کوشش دسته‌جمعی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در این باره ضروری است.

محمد زاده (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان "الگویی برای تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی ایران: دیدگاه و اعضای هیئت علمی کشاورزی و منابع طبیعی"، به این نتیجه رسید: در زمینه روش‌های ارزیابی باید از روش‌های ارزیابی درونی و بیرونی با یکدیگر استفاده شود. البته در این میان لازم است توجه خاصی به ارزیابی درونی صورت گیرد. به اعتقاد اعضای هیئت علمی استفاده توانمند از دو روش مذکور سبب افزایش کارآمدی آنها می‌شود. پیمایش فارغ التحصیلان هم در درجه بعدی اهمیت قرار دارد. البته با توجه به نظر اعضای هیئت علمی در خصوص ایجاد نهاد تضمین کیفیت در سطح ملی، دانشگاه و دانشکده پیشنهاد می‌شود که از روش ممیزی کیفیت نیز برای کارآمد ساختن نظام تضمین کیفیت استفاده شود. بدین ترتیب که نهاد ملی تضمین کیفیت، ممیزی بیرونی دفتر تضمین کیفیت دانشگاه و دفتر تضمین کیفیت دانشگاه ممیزی درونی واحدهای تضمین کیفیت هر دانشکده را انجام دهد.

سبحانی نژاد (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان "تبیین ماهیت و مؤلفه‌های کیفیت سنجی نظام آموزش عالی به منظور شناخت چالش‌ها و طرح پاره‌ای راهکارهای نوآورانه" به این نتیجه رسید: با در نظر گرفتن مسائل داخلی و خارجی فرا روی سیستم آموزش عالی، مسئله کاهش کیفیت و لزوم توجه به آن باید از نگرانی‌های جدی جامعه به حساب آید. اصلاح و بهبود نظام آموزش عالی، مستلزم باز اندیشی و بازسازی در ساختارها، کارکردها و برنامه‌های آموزش عالی و استفاده از نگرش سیستمی در تحلیل دانشگاهی، تعهد و مسئولیت‌پذیری همه مسئولان است.

معماربان (۱۳۹۰) با تحقیقی با عنوان: "نهضت جهانی ارزشیابی آموزش مهندسی" به این نتیجه رسید: برای اینکه بتوانیم هر چه زودتر فاصله ایجاد شده با کشورهای دیگر در این زمینه را برطرف کنیم، اقدامات چندی باید انجام شود. رسیدن به این اهداف مستلزم همکاری جامعه دانشگاهی، انجمن‌های مهندسی و پشتیبانی مسئولان اجرایی از سطح دانشکده و دانشگاه تا وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است. اقدامات مذکور به قرار زیر است:

۱. به ثبت رساندن سازمان ارزشیابی آموزش مهندسی ایران؛
۲. ایجاد ساختاری مستقل و خودکفا برای سازمان ارزشیابی با مشارکت طرف‌های ذی‌نفع؛
۳. تهیه آیین‌نامه‌ها، رویه‌ها، دستورالعمل‌ها و پرسشنامه‌های مورد نیاز؛
۴. اطلاع‌رسانی در خصوص ضرورت ارزشیابی و ترغیب دانشگاه‌ها به انجام دادن ارزیابی درونی برنامه‌های آموزشی؛
۵. آغاز رسمی ارزیابی بیرونی و اعطای گواهینامه‌های ارزشیابی؛
۶. اقدام برای امضای توافقنامه‌های دو یا چند جانبه برای شناسایی متقابل ارزشیابی‌ها؛
۷. برنامه‌ریزی برای پیوستن به پیمان‌های جهانی در زمینه ارزشیابی (از جمله پیمان واشنگتن)

حسینی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان "طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش تربیت بدنی در نظام آموزش از راه دور" به این نتیجه رسید: الگوی مفهومی - کاربردی تضمین کیفیت آموزش تربیت بدنی آموزش از راه دور (دانشگاه پیام نور) نهاد تضمین کیفیت در دانشگاه پیام نور در دفتر نظارت و ارزیابی سازمان مرکزی تشکیل شود و دارای دفاتر و کارشناسانی در مراکز استان‌ها باشد. وظیفه این نهاد در سطح دانشگاه بهبود کیفیت از طریق توجه به فرآیندهای یاددهی - یادگیری به عنوان قلب تپنده دانشگاه در درجه اول و فرآیندهای مدیریتی و تحقیق و پژوهش در الویت‌های بعدی باشد.

Anca Prisacariu (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان "دیدگاه‌های جدید تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا" به این نتیجه رسید: در ESG (استانداردها و دستورالعمل‌های اروپایی) جدید تأکید بر اهداف زیر است:

- آنها یک چارچوب مشترک را برای سیستم‌های تضمین کیفیت برای یادگیری و آموزش در اروپا تنظیم می‌کنند، در سطح ملی و سازمانی.

- آنها توانایی تضمین و بهبود کیفیت آموزش عالی در سطح آموزش عالی اروپا را دارند؛

- آنها از اعتماد متقابل حمایت می‌کنند، در نتیجه شناخت و تحرک در داخل و در سراسر مرزهای ملی را تسهیل می‌کنند؛

- آنها اطلاعات مربوط به تضمین کیفیت در EHEA (حوزه آموزش عالی اروپا) را فراهم می‌کنند.

این اهداف یک چارچوب را که در آن ESG ممکن است مورد استفاده قرار گیرد و اجرا شود به روش‌های مختلف توسط موسسات، سازمان‌ها و کشورهای مختلف، فراهم می‌کند. EHEA با تنوع نظام‌های سیاسی خود، سیستم‌های آموزش عالی، رسوم اجتماعی و فرهنگی و آموزشی، زبان‌ها، آرمانها و انتظارات مشخص می‌شود.

۴- مدیریت کیفیت در آموزش عالی در ایران

نتایج تحقیقات و بررسی‌های انجام شده حاکی از آن است که کیفیت آموزشی دانشگاه‌های ایران در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد، در این زمینه می‌توان به تجربیات محمدی و همکاران (۱۳۸۴) اشاره نمود: "فعالیت‌های ارزیابی آموزش عالی در کشور، نوعاً به صورت غیر علمی انجام می‌گرفتند، روش‌ها و ابزارها از اعتبار لازم برخوردار نبودند و فرایندها غالباً به ایجاد جو بدبینی و نارضایتی می‌انجامیدند و اثربخشی مطلوب و مورد انتظار نداشتند." بهرامی (۱۳۷۴): "ضعف‌ها و نارسایی‌های موجود در فرایندهای یاددهی و یادگیری و نیز فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه‌های کشور نشانی از فقدان ساز و کارهای مناسب برای تضمین کیفیت آموزش عالی است"

(خلیجی، ۱۳۷۶): "ضعف بنیۀ ورودی‌ها به دلیل غلبۀ یک جانبۀ پاسخگویی به تقاضای اجتماعی، عدم تناسب خروجی‌ها با تقاضای بازار کار و نیازهای متحول و متنوع جامعه، مدرک گرایی و فقدان بهره‌وری از منابع محدود عمومی در آموزش عالی" (بازرگان و همکاران، ۱۳۷۹): هر چند از دیرباز، بازرسی‌هایی از آموزش عالی توسط دولت صورت می‌گرفت ولی این فعالیت‌ها با نگاه کل‌گرا و سیستمی همراه نبوده و اثربخشی مورد انتظار را نداشتند.

با در نظر گرفتن مسائل داخلی و خارجی فراروی سیستم آموزش عالی، مسئلۀ کاهش کیفیت و لزوم توجه به آن باید نگرانی جدی به وجود آورد. بدیهی است اصلاح و بهبود نظام، مستلزم بازاندیشی و بازسازی در ساختارها، کارکردها و برنامه‌های آموزش عالی است. (طالب‌لو، ۱۳۸۴)

۵- راهکارهای تضمین کیفیت نظام آموزش عالی در ایران

۱- تمرکز در سیاست‌گذاری و راهبری و عدم تمرکز در حوزه کارکردی و سطوح عملیاتی:

در حال حاضر، نهادهای مختلفی به انجام امور ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی کشور مبادرت می‌کنند. این امر در برخی جهات، همپوشانی‌هایی در فعالیت‌های این نهاد را به همراه داشته است. لذا به منظور اثربخشی بالاتر فعالیت‌های این حوزه بایستی یک نهاد به عنوان متولی ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی کشور تعیین شده و کلیه اقدامات را به صورت متمرکز راهبری نماید. در وضعیت فعلی، سازمان سنجش آموزش کشور، استقرار نظام جامع ارزشیابی و تضمین کیفیت را به عنوان مأموریت دوم خود مورد توجه قرار داده و اقدام‌های گسترده‌ای را نیز در این حوزه به انجام رسانده است. با این وجود، به موازات فعالیت‌های این سازمان، نهادهای دیگری در ستاد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی و شورای عالی انقلاب فرهنگی نیز به انجام ارزیابی‌های دوره‌ای در آموزش عالی می‌پردازند. از این رو، لازم است کلیه اقدام‌های این حوزه تجمیع شده و به صورت یکپارچه و همسان به اجرا درآید. در این کارکرد، بحث و هدف اصلی، گرفتن اختیار و حذف واحدهای مذکور به نفع واحدهای دیگر نیست. بلکه هدف اصلی، سیاست‌گذاری و راهبری متمرکز، در عین عدم تمرکز در کارکردها و فعالیت‌های واگذار شده به زیرساخت‌های این نهاد ملی در راستای سیاست‌های واحد و رعایت اصل هم‌افزایی است.

قابل ذکر است به طور کلی، سیستم آموزش عالی ایران از ده زیر سیستم (زیر نظام) به شرح زیر تشکیل شده است:

- دانشگاه‌های جامع دولتی

- دانشگاه‌های علوم پزشکی دولتی

- دانشگاه‌های تخصصی (صنعتی/کشاورزی...)

- دانشگاه‌های غیر دولتی (آزاد اسلامی)

- دانشگاه‌های غیر دولتی - غیر انتفاعی

- سیستم آموزش عالی علمی - کاربردی

- سیستم آموزش عالی نیمه حضوری (پیام نور)

- مراکز آموزش عالی وابسته به وزارت آموزش و پرورش

- مراکز آموزش عالی وابسته به سایر وزارتخانه‌ها و دستگاه‌های دولتی

- مراکز آموزش عالی غیر حضوری (الکترونیکی)

علاوه بر زیر سیستم‌های ده‌گانه فوق باید زیر سیستم آموزش عالی فراملی (در مناطق آزاد کشور) را نیز منظور داشت.

۲- تجمع و سازماندهی نیروی انسانی متخصص ارزشیابی:

ایجاد ساختار و نهاد ملی ارزشیابی کیفیت در کشور تا حد زیادی می‌تواند زمینه‌های جلب مشارکت متخصصان داخلی و خارجی ارزشیابی کیفیت را فراهم آورد.

۳- تدارک سازوکارهای ارزشیابی و پایش مستمر آموزش عالی:

ایجاد ساختار، به همراه خود، ضمانت اجرایی و قانونی انجام فعالیت‌ها را به همراه دارد. این امر باعث می‌شود که ارزشیابی نه به عنوان اقدامی منفک و مقطعی، بلکه به صورت فرایندی برای کسب بازخورد اقدامات اصلاحی و بهبود مستمر نظام آموزش عالی، عمل نموده و از نتایج آن در تصمیم‌گیری‌های مربوط به ادامه یا خاتمه فعالیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استفاده شود.

۴- ارتقای سطح پاسخگویی نظام آموزش عالی در قبال ذینفعان:

آموزش عالی با ذینفعان مختلفی مواجه می‌باشد که می‌توان آنها را به دو دسته درونی و بیرونی تقسیم نمود. ذینفعان درونی آموزش عالی، افرادی هستند که به طور مستقیم از نتایج مشارکت در آموزش عالی برخوردار می‌شوند که از آن جمله، دانشجویان، اعضای هیأت علمی و سطوح مدیریتی هستند. در این سطح، آموزش عالی باید بتواند در قبال صرف زمان، انرژی و هزینه‌های دریافتی جهت حضور ذینفعان داخلی خود، توجیهات قابل قبولی به آنها ارائه نماید. برای مثال، می‌توان رقابت برای دانشگاه‌ها یا رشته‌های خاص در سطح کشور را در نظر گرفت. دلیل افزایش تقاضا برای حوزه‌های مذکور، آن است که ذینفعان داخلی، بر این باورند که حضور در دانشگاه‌ها و رشته‌های معتبر تا حد زیادی برگرفته از کیفیت بالای آنها بوده و می‌تواند انتظارات آموزشی و تحصیلی آنها را برآورده نماید. ذینفعان خارجی نظام آموزش عالی نیز در طیف وسیع‌تری قرار می‌گیرند که می‌توان آنها را در سطوح سیاستگذاری، اجتماعی، اشتغال و خانواده دسته‌بندی کرد. نهادهای تصمیم‌گیرنده، شبکه‌های اجتماعی، کارفرمایان و والدین هر کدام به نوبه خود، خواستار آموزش عالی با کیفیت هستند، چراکه برای ورودی‌های آموزش عالی سرمایه‌گذاری کرده و خروجی مطلوبی را متوقع می‌باشند. لذا ایجاد ساختار تضمین کیفیت در آموزش عالی تا حد زیادی می‌تواند پاسخگوی این نظام در قبال ذینفعان درونی و بیرونی آن را افزایش دهد.

۵- ارتقای ظرفیت‌های کیفی نظام آموزش عالی:

یکی از موانع موجود در توسعه کیفی آموزش عالی این است که ظرفیت‌های کیفی این نظام به موازات گسترش کمی یا همان ظرفیت‌های پذیرش آن، رشد نیافته‌اند. به بیان دیگر، شناخت دقیقی از وضعیت موجود آموزش عالی وجود ندارد تا بر آن اساس بتوان برای بهبود، اقدامات جدی به عمل آورد. برای مثال، سیستم‌های آموزشی، پژوهشی، تخصصی، فناوری و کالبدی آموزش عالی همچنان به صورت سنتی عمل کرده و این امر، پیشگامی آنها در ایجاد تغییرات در جامعه و حتی متناسب شدن با پیشرفت‌های علمی و بین‌المللی را تا حد زیادی با کندی مواجه می‌سازد. لذا از طریق سازوکارهای ارزشیابی و بهبود مستمر کیفیت تا حد زیادی می‌توان ظرفیت‌های کیفی آموزش عالی را شناسایی کرده و ارتقا داد. به عبارت بهتر، ظرفیت‌های کیفی در سایه توسعه کمی مغفول مانده و حتی در برخی موارد رشد کمی به مثابه توسعه و رشد کیفی تلقی شده و این امر را تشدید می‌کند.

۶- ارتباط موثر با نهادهای داخلی و بین‌المللی:

برای مشارکت در عرصه بین‌المللی فعالیت‌های ارزشیابی و تضمین کیفیت باید هر کشور از ساختار و نهاد ارزشیابی کیفیت برخوردار باشد. در عین حال، در داخل کشور نیز موسساتی در حوزه ارزشیابی کیفیت، تاسیس شده و به فعالیت می‌پردازند. با ایجاد ساختار ارزشیابی کیفیت، ضمن جلب مشارکت نهادهای داخلی و خارجی این حوزه، می‌توان در سطح بالاتری به اهداف نظام آموزش عالی کشور، جامعه عمل پوشاند. (محمدی، ۱۳۸۴)

۷- آموزش‌ها متناسب با نیازهای جامعه و منطبق با اهداف ملی برنامه ریزی شود.

۸- در زمینه گزینش فراگیران و استادان، صلاحیت‌ها، مهارت‌ها، دانایی و توانایی‌های لازم با توجه به فلسفه مسلط اجتماعی در نظر گرفته شود تا ساختار وجودی مراکز آموزشی متناسب با سیستم ارزشی جامعه شکل گیرد و از حمایت‌های اجتماعی لازم برخوردار شود.

۹- از ابتکارات خلاقانه گروه‌های دانشگاهی در تعاملات اجتماعی، در سطوح ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی حمایت شود. این گونه تعاملات خودجوش و درونزا و آزادانه، بهترین زمینه‌ساز و بستر طبیعی برای احساس نیاز به کیفیت و مؤثرترین محرک برای ضرورت «خود را در معرض ارزیابی قرار دادن» و «خود ارزیابی کردن» است.

۱۰- تجهیزات، امکانات و ملزومات مورد نیاز برای اجرای برنامه آموزشی کامل با عنایت به شرایط جامعه در حال رشد، به گونه‌ای گردآوری شود که برای تعالی نسل جوان مؤثر باشد.

۱۱- گرایش بیشتر به فرایند به جای توجه به محصول نهایی، رایج شود: توجه به فرایند در آموزش عالی؛ یعنی توجه به ساز و کارهای رسیدن به شرایط مطلوب؛ یعنی استانداردهای کیفیت در آموزش و پژوهش که برونداد آن پرورش نیروی انسانی مؤثر در امر توسعه است.

۱۲- هیئت‌های امنا و مدیریت‌های دانشگاهی با تدوین آیین نامه‌هایی، پایه اولیه ارزیابی را در دانشگاه بر ارزیابی کیفی قرار دهند.

۱۳- شروع ارزشیابی در سطح گروه‌های آموزشی دانشگاهی: با توجه به سطح اشتغال ذهنی و علمی اعضای گروه‌های آموزشی با فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی و ضرورت تغییر دیدگاه و نگرش آنها به امر ارزشیابی و نقش آن در بهبود کیفیت فعالیت‌های مذکور، شروع آن از این سطح ضمن در پی داشتن پیامدهای ملموس ظرفیت سازی و فرهنگ‌سازی برای بهبود کیفیت و خود انتقادی و انتقادپذیری، موفقیت در اجرا و پذیرش را به دنبال خواهد داشت. (محمدی و همکاران، ۱۳۸۴)

۱۴- نتایج ارزیابی‌های کیفی هر دانشگاه، الزاماً به عنوان یکی از مستندات برنامه ریزی‌های دانشگاهی اعلام شود. (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷)

۱۵- بر اساس نیازهای واقعی، ارتقای کیفیت علمی دانشگاه‌ها استوار باشد و نه بخشنامه اداری؛

۱۶- اجرای ارزیابی بر مبنای الگویی ساده استوار باشد؛

۱۷- انتظارات از اجرای ارزیابی، واقع‌بینانه باشد؛

۱۸- منابع مادی و کالبدی مورد نیاز برای اجرای ارزیابی در حد امکان قابل دسترسی باشد؛

۱۹- قبل از اجرای نظام ارزیابی، رهبران و مدیران آموزش عالی به ضرورت استقرار نظام تضمین کیفیت پی برده و آمادگی خود را برای حمایت از آن اعلام کرده باشند؛

۲۰- اعضای هیات علمی در نظام یاد شده از آغاز طراحی تا استقرار آن در فرایندهای مربوط مشارکت داشته باشند؛

۲۱- نظام تضمین کیفیت آموزش عالی بر قوت‌ها و جنبه‌های مثبت واحدهای آموزش عالی مورد ارزیابی تاکید ورزد؛ نه این که فقط نارسایی‌ها و کمبودها را بزرگ‌نمایی کند؛

۲۲- به منظور ارج نهادن به گروه‌های آموزشی و واحدهای آموزش عالی که ارزیابی را انجام می‌دهند و در راه بهبود کیفیت خود تلاش می‌کنند، ساز و کار شناسایی و تحسین عملکرد برتر برقرار شده باشد؛

۲۳- نظام تضمین کیفیت آموزش عالی، علاوه بر این که باید به ساز و کار مناسب ارزیابی درونی باید مجهز شود، باید امکان انجام ارزیابی برونی را فراهم آورده باشد؛ (Lim, 2002)

بر اساس تجربه‌های بین‌المللی و ملی در ایجاد ساختار سازمانی ((می‌توان انجمن دانشگاه‌های ایران)) را ساختاری مناسب برای تضمین کیفیت در آموزش عالی کشور پیشنهاد کرد. این انجمن می‌تواند در آغاز از طریق ارزیابی درونی، حداقل به وسیله سه تا پنج گروه آموزشی در یک رشته دانشگاهی و سپس ارزیابی برونی در همان رشته، تشکیل شود. پس از آن به تدریج کوشش‌های گسترده‌تری برای سنجش کیفیت و ارتقای علمی در رشته‌های دانشگاهی دیگر برنامه‌ریزی و اجرا کند. استقرار چنین انجمن تخصصی‌ای می‌تواند مشاکت اعضای هیأت علمی، گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ها و دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی را در سراسر کشور جلب کند. این امر همچنین می‌تواند در توسعه انسانی کشور و افزایش توان رویارویی نظام آموزش عالی با چالش‌های جهانی نقش مؤثری ایفا کند. (بازرگان، ۱۳۸۲)

کیفیت نظام‌های آموزش عالی در اغلب کشورهای جهان تحت تاثیر عوامل چندگانه‌ای قرار گرفته است؛ از جمله این عوامل می‌توان به برخی روندهای ناشی از جهانی شدن اشاره کرد؛ برای مثال، استفاده بیش از پیش از نوآوری‌های علمی در توسعه اقتصادی (دانش محور شدن اقتصاد) و عرضه آموزش عالی بدون توجه به مکان و زمان (آموزش عالی بدوم مرز) را می‌توان نام برد. در کشورهای در حال توسعه نه تنها روندهای یاد شده بر آموزش عالی اثر گذاشته‌اند، بلکه آثار نامطلوبی هم به بار آورده‌اند. از آن جمله می‌توان به ایجاد بازار جهانی برای نیروی انسانی متخصص و تشدید فرار مغزها اشاره کرد. با در نظر گرفتن این امر، توجه به کیفیت آموزش عالی در این کشورها می‌تواند تاثیر دوگانه‌ای داشته باشد، از یک سو توسعه پایدار را تسهیل کند و از سوی دیگر عوامل موثر در تشدید فرار مغزها را کاهش دهد. دانشگاه‌ها برای برآوردن تقاضای جامعه برای پیشرفت و توسعه، باید برنامه‌های آموزشی را در مقیاس وسیع‌تری سازمان دهند. در این میان، کیفیت به عنوان یکی از مهم‌ترین مسائل در نظام‌های مختلف مطرح است. با توجه به اینکه در سال‌های اخیر، در جامعه ما آموزش عالی به کمیت توجه نموده و سیر نزولی شاخص‌های کیفی آن مشخص می‌باشد، با در نظر گرفتن مسائل درونی و برونی فراروی سیستم آموزش عالی، مسئله کاهش کیفیت و لزوم توجه به آن باید از نگرانی‌های جدی جامعه به حساب آید. برای اصلاح و بهبود نظام کیفیت آموزش عالی، نیاز به بازاندیشی و بازسازی در کارکردها و برنامه‌های آموزش عالی و استفاده از نگرش سیستمی در تحلیل دانشگاهی، با نظر به تعهد و مسئولیت پذیری همه

مسئولان می‌باشد. تجربه‌های بین‌المللی نشان می‌دهد که ارزیابی کیفیت آموزش عالی در آمریکا که تحت عنوان اعتبارسنجی انجام می‌شود، با توجه به ویژگی‌های فرهنگی و شرایط اقتصادی - اجتماعی امریکا، اعتبارسنجی می‌تواند رویکردی موثر در بهبود کیفیت در آن کشور باشد. کشورهای اروپایی با توجه به شرایط فرهنگی و ویژگی‌های آموزش عالی خود بیش‌تر از شیوه ممیزی کیفیت در آموزش عالی (Woodhouse , 2003) و ممیزی کیفیت در پژوهش (Meade , 2003) استفاده می‌کنند. با توجه به مطالب فوق، می‌توان به طور خلاصه گفت که در سال‌های گذشته در ایران برخی از موارد لازم برای ایجاد نظام تضمین کیفیت مورد توجه قرار گرفته است؛ اما مهمترین آن ایجاد ساختار سازمانی لازم است که باید مورد نظر قرار گیرد.

منابع

۱. بازرگان، عباس؛ ((سخن سردبیر))، خبرنامه انجمن پژوهش‌های آموزشی ایران شماره ۹، ۱-۲، ۱۳۸۲.
۲. بازرگان، عباس؛ حسینی، رسول؛ (زیر چاپ)، ساخت و اعتباریابی ابزار اندازه‌گیری هدف‌های دانشگاهی برای ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی.
۳. بازرگان، عباس؛ ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرایند عملیاتی)، (چاپ دوم)، تهران، سمت ۱۳۸۱.
۴. بازرگان، عباس و همکاران؛ رویکرد مناسب ارزیابی درونی برای ارتقای مستمر کیفیت گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی. مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی (دانشگاه تهران)، دوره جدید، ۵(۲)، ۱-۲۶، ۱۳۷۹.
۵. بازرگان، عباس؛ ارزیابی درونی دانشگاهی، اخبار دانشگاه (تهران)، شماره ۲، (تابستان)، ۳۹-۴۸، ۱۳۷۶.
۶. بازرگان، عباس؛ ((سخن سردبیر))، خبرنامه انجمن پژوهش‌های آموزشی ایران شماره ۹، ۱-۲، ۱۳۸۲.
۷. بازرگان، عباس؛ حسینی، رسول؛ (زیر چاپ)، ساخت و اعتباریابی ابزار اندازه‌گیری هدف‌های دانشگاهی برای ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی.
۸. بازرگان، عباس؛ ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرایند عملیاتی)، (چاپ دوم)، تهران، سمت ۱۳۸۶.
۹. بازرگان، عباس و همکاران؛ رویکرد مناسب ارزیابی درونی برای ارتقای مستمر کیفیت گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی. مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی (دانشگاه تهران)، دوره جدید، ۵(۲)، ۱-۲۶، ۱۳۷۹.
۱۰. بهرامی، محسن «ضرورت تجدیدنظر در رسالت‌ها و ساختارهای آموزش عالی»: ۱۳۷۴. رهیافت، ش ۱۱.
۱۱. خلیجی، محسن؛ نگاهی به نظام آموزش عالی ایران، گذشته - حال و آینده؛ مجموعه مقالات نخستین سمینار آموزش عالی ایران، تهران، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۶.
۱۲. راجرز، دانیل و هرش اس. راجلین؛ اقتصاد و آموزش و پرورش، ترجمه سیدابوالقاسم حسینیون، مشهد، معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی، ۱۳۷۰.
۱۳. سبجانی نژاد، مهدی؛ تبیین ماهیت و مؤلفه‌های کیفی تسنجی نظام آموزش عالی به منظور شناخت چالش‌ها و طرح پارهای راهکارهای نوآورانه: فصلنامه دانشگاه اسلامی / ۴۰ سال دوازدهم، شماره ۱۳۸۷.
۱۴. طالب لو، بهارک؛ بررسی وضعیت کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، پایان نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی مجتمع دانشگاهی ولیعصر، ۱۳۸۴.
۱۵. فراستخواه، مقصود و عباس بازرگان و محمود طباطبائی؛ تحلیل مقایسه‌ای نظام‌های تضمین کیفیت آموزش عالی در جهان، وجوه اشتراک و افتراق در تجربه‌های جهانی؛ پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ش ۴۴ / الف، ۱۳۸۶.
۱۶. قورچیان، نادرقلی و همکاران؛ دایره‌المعارف آموزش عالی، ج ۱، تهران، بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی، ۱۳۸۳.
۱۷. محمدی، رضا و همکاران؛ ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی (مفاهیم، اصول، روش‌ها و معیارها)، تهران، سازمان سنجش آموزش کشور، ۱۳۸۴.
18. Bazargan , A; Globalization and Higher Education; The Role of Accreditation and Quality Assurance Mechanisms at the National and International Symposium –cum-workshop: Sustainable Resource: Local Structures and Globalization, Tehran 14 – 18 September , 2003, GLAN/ University of Tehran.
19. Bazargan, A; Measuring Access to Higher Education and Higher Education Quality: A Case Study from Iran. Prospects. Vol. XXXIII(3): 365 – 371, 2002
20. Conference of Heads of Irish Universities (CHIU); A Framework for Quality in Irish Universities (Meeting the Challenge of change) Dublin: CHIV ... 2003
21. Council for Higher Education Accreditation (CHEA). A, Glossary of Key Terms in Quality Assurance and Accreditation. Washington D.C:CHEA.... 2002.
22. European University Association (E.U.A); EUA Strategy and Guidelines for Action. (Geneva, EUA). 2001.
23. International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). (2003) Quality Assurance Agencies. Dublin: Higher Education and Training Awards Council (Paris) International Association of University Presidents.
24. Lim, D . Quality Assurance in Higher Education (A Study of Developing Countries). Aldershot, U.K: Ashgate Publishing, 2001.

25. Meade, P; Evaluation of Research and Scholarship Paper Presented at (workshop II) The INQAAHE. Biennial Conference , 14 – 17 April, 2003. Dublin , Ireland.
26. Wood house , D. Quality Improvement through Quality Audit. Quality in Higher Education g(2): 133-140. 2003.
27. World Bank, Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education Washington, D. C: World Bank., 2002.
28. Brennan, John and T.Shah, Managing Quality in Higher Education. AnInternational Perspective on Institutional Assessment and Change. Buckingham, Open University Press. (2000)
29. CHEA, Introducing the CHEA Almanac of External Quality Review. (2003)
30. Washington DC: Council for Higher Education Accreditation.
31. Conference of Heads of Irish Universities (CHIUI); A Framework for Quality in Irish Universities (Meeting the Challenge of change) Dublin: CHIV. 2003
32. Mason, Jenifer, Qualitative Researching, London, Sage. (2000)
33. Meade, P; Evaluation of Research and Scholarship Paper presented at (workshop II) the INQAAHE. Biennial Conference, 14 – 17 April, 2003. Dublin, Ireland.
34. Lim, D. Quality Assurance in Higher Education (A Study of Developing Countries). Aldershot, U.K: Ashgate Publishing, 2001.
35. Global University Network for Innovation (GUNI). Higher Education in the World. New York: Palgrave Macmillan. (2008)
36. Prisacariu, Anca: New Perspectives of Quality Assurance in European Higher Education; The 6th International Conference Edu World 2014 “Education Facing Contemporary World Issues”, 7th - 9th November 2014
37. Prisacariu, Anca: New Perspectives of Quality Assurance in European Higher Education; The 6th International Conference Edu World 2014 “Education Facing Contemporary World Issues”, 7th - 9th November 2014
38. Wood house, D. Quality Improvement through Quality Audit. Quality in Higher Education g(2): 133-140. 2003.
39. World Bank, Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education Washington, D. C: World Bank. 2002.

تعیین رابطه بازاریابی درونی با تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۳

کد مقاله: ۸۱۹۵۰

محمد کهن سال^۱، عبدالرحمان کهن سال^۲، صفا اونق^۳، الهام لشکر بلوکی^۴، لاله مجریان^۵، پروینه نصیری گلوگاهی^۶

چکیده

یکی از مولفه های مهم در رقابت پذیری بازاریابی درونی می باشد که به کارکنان به عنوان با ارزش ترین دارایی سازمان نگریسته می شود. از این رو، هدف از تحقیق حاضر تعیین رابطه بازاریابی درونی با تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران می باشد. بدین منظور با توجه به جدول مورگان از بین کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران که تعداد آنها ۲۲۰ نفر بوده و در سال ۱۳۹۷ مشغول به کار بودند، ۱۳۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. پس از انجام مراحل فوق با استفاده از الف) پرسشنامه بازاریابی درونی با ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده برابر با ۰/۹۴ که مقیاس آن توسط فورمن و مونی (۱۹۹۵) تدوین گردید، ب) پرسشنامه تعهد سازمانی با ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برابر با ۰/۹۳ که مقیاس آن توسط توسل آلن و مایر (۱۹۹۱) تدوین گردید، به تعیین رابطه بازاریابی درونی با تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران پرداختیم. برای بیان همبستگی بین متغیرهای این متغیرهای بازاریابی درونی و تعهد سازمانی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید یافته های پژوهش حاضر حاکی از آن بود که بین بازاریابی و ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری) رابطه معناداری وجود دارد. یافته های پژوهش حاضر حاکی از آن بود که بین بازاریابی درونی با تعهد سازمانی و اثربخشی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: بازاریابی درونی، تعهد سازمانی، اداره کل ورزش و جوانان

۱- کارشناس ارشد تربیت بدنی عمومی، دانشگاه علوم تحقیقات واحد تهران

۲- کارشناس ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرگز، rahmankohansal1398@gmail.com

۳- دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان

۴- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرگز

۵- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرگز

۶- دانشجوی مقطع کاردانی تربیت بدنی، دانشگاه علمی کاربردی واحد بندرگز

۱- مقدمه

امروزه با گسترش روز افزون صنایع خدماتی، موضوع بازاریابی خدمات و کیفیت خدمات به مسئله مهمی برای سازمان ها تبدیل شده است. تلاش های فراوان سازمان ها در این حوزه، شاهدی بر این ادعاست. در سال های گذشته، سازمان ها سعی کرده اند از طریق مفاهیم و رویکردهای بازاریابی بیرونی، کیفیت خدمات مناسب و رضایت بهتر مشتریان بیرونی خود را فراهم سازند. یکی از ویژگی های مهم خدمات، تعامل مستقیم کارکنان با مشتریان و نقش تعیین کننده رفتارهای مشتری مدارانه آن ها در برخورد با مشتریان است. بنابراین برای داشتن کیفیت خدمات برتر و در نهایت رضایت مشتریان بیرونی، باید کارکنانی (مشتریان درونی) متعهد به اهداف و چشم اندازهای شرکت و دارای رفتارهای مشتری مدارانه داشته باشیم (عدالت خواه، ۱۳۹۰). امروزه با مطرح شدن ایده و مفهوم بازاریابی درونی، اهمیت و نقش تعیین کننده مشتریان درونی سازمان ها (کارکنان) در موفقیت برنامه های بازاریابی بیرونی بیش از پیش روشن شده است. هدف بازاریابی داخلی ایجاد اطمینان از رضایتمندی بین کارکنان سازمان و توسعه کیفیت محصولات و خدمات به منظور دستیابی به رضایت مشتریان خارجی سازمان است، که این امر به صورت فرآیندی از مشتریان داخلی به سمت مشتریان خارجی سازمان جریان دارد. مطالعات انجام گرفته در این زمینه بیانگر ارتباط مثبت بین رضایت مشتریان داخلی سازمان (کارکنان) و رضایت مشتریان خارجی آن است.

همچنین امروزه رفتار شهروندی سازمانی از جمله متغیرهایی است که مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت قرار گرفته است که با ظهور رشته رفتار سازمانی در سال های نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری نیز به عمل آمد. در این راستا مطالعات فوق به تعریف انواعی از رفتارهای فردی دست می زنند که به موفقیت بلند مدت سازمان، کمک می کند. در این تعاریف مباحثی نظیر تعهد سازمانی، ادراک، انگیزش، نگرش های شغلی و غیره دخیل هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می پردازند. براساس نتایج برخی از تحقیقات انجام شده در این ارتباط، تعهد و پایبندی به سازمان می تواند منجر به تلاش بیشتر و تمایل قوی تر برای حفظ سازمان، در کارکنان گردد (کوشکی و همکاران، ۱۳۹۱). اگر به مولفه های تعهد سازمانی و بازاریابی داخلی، در ادارات ورزش و جوانان از جانب مدیران کارکنان، مورد توجه قرار گیرد، منجر به افزایش بازدهی و توسعه ورزش خواهد شد. از این رو توجه به این مولفه ها از سوی مدیران و مسئولین کارآمد و مفید خواهد بود. از سوی دیگر، نتایج تحقیقات نشان داد که در مطالعات پیشین، متغیرهای بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی در سازمان های متفاوت مورد بررسی قرار گرفت، ولیکن اطلاعات متناقضی بدست آمد، همچنین در زمینه ارتباط بین این فاکتورها در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران صورت نگرفت، از این رو، لزوم انجام تحقیق های بیشتر در این زمینه احساس شد.

۲- روش شناسی تحقیق

این بررسی از نوع تحقیق های توصیفی (همبستگی) می باشد که با هدف تعیین رابطه بازاریابی درونی با تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران صورت گرفته است. جامعه مورد مطالعه کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران به تعداد ۲۲۰ نفر بوده و در سال ۱۳۹۷ مشغول به کار بودند. نمونه آماری تحقیق حاضر، با توجه به جدول مورگان عبارتست از ۱۳۶ نفر کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران می باشد. در تحقیق حاضر از سه نوع پرسشنامه استفاده شده که شامل: پرسشنامه بازاریابی درونی فورمن و مونی (۱۹۹۵)، پرسشنامه تعهد سازمانی می یر و آلن (۱۹۹۰) می باشد که در بین آزمودنی های تحقیق توزیع و پس از چند روز جمع آوری شد. پرسشنامه بازاریابی درونی توسط فورمن و مونی (۱۹۹۵) تدوین گردید که در تحقیق حسینی و رحمانی (۱۳۹۱) استفاده شده و روایی و پایایی آن نیز تأیید شده است. دارای ۱۵ گویه و ۳ مؤلفه چشم انداز (با ۲ گویه)، توسعه (با ۸ گویه) و پاداش (با ۵ گویه) می باشد. گزینه های سؤالات آن به صورت پنج درجه ای لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) تدوین شده است. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده در پژوهش حاضر با نمونه آماری ۳۰ نفر ۰/۹۴ می باشد که از پایایی (همسانی درونی) بسیار بالایی برخوردار است. پرسشنامه تعهد سازمانی توسط آلن و مایر (۱۹۹۱) تدوین گردید و دارای ۲۴ گویه می باشد که در تحقیق شامانی (۱۳۸۸) استفاده شده و روایی و پایایی آن نیز تأیید شده است. این پرسشنامه دارای سه بعد عاطفی (۸ گویه)، تعهد مستمر (۸ گویه) و تعهد هنجاری (۸ گویه) می باشد. گزینه های سؤالات آن به صورت پنج درجه ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نه موافقم و نه مخالفم، مخالفم و کاملاً مخالفم) تدوین شده است. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه تعهد سازمانی تحقیق حاضر با نمونه آماری ۳۰ نفر ۰/۹۳ می باشد که از پایایی (همسانی درونی) بالایی برخوردار است. با توجه به موضوع تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS20 استفاده گردید که این بخش به دو قسمت تقسیم می شود: بخش اول، نتایج یافته های توصیفی که شامل (میانگین، واریانس، انحراف معیار، و جداول توزیع فراوانی و غیره) و بخش دوم، نتایج یافته های استنباطی که آزمودن فرضیه ها می باشد، در ابتدا به بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای مورد مطالعه از طریق آزمون کلموگروف-اسمیرنوف پرداخته شد و از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون برای تعیین همبستگی بین متغیرهای بازاریابی درونی و تعهد سازمانی استفاده گردید.

۳- یافته های تحقیق

بر اساس نتایج جدول (۱) می توان گفت که چون ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۵۱۴) با اطمینان ۹۵٪ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (۰/۲۰۸) بزرگتر است و مقدار سطح معنی داری (۰/۰۰۰) کوچکتر از سطح خطای ۰/۰۵ می باشد، بنابراین با ۹۵٪ اطمینان فرضیه تحقیق تایید می شود و فرضیه صفر رد می گردد و نتیجه گرفته می شود که بین رابطه بازاریابی درونی با تعهد عاطفی در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران رابطه وجود دارد.

جدول ۱: بررسی رابطه بین بازاریابی درونی با تعهد عاطفی

شاخص آماری	N	R	df	P	میزان خطا (α)	Sig
بازاریابی درونی	۱۳۶	۰/۵۱۴**	۱۳۴	۰/۲۰۸	۰/۰۵	۰/۰۰۰
تعهد عاطفی						

بر اساس نتایج جدول (۲) می توان گفت که چون ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۵۱۰) با اطمینان ۹۵٪ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (۰/۲۰۸) بزرگتر است و مقدار سطح معنی داری (۰/۰۰۰) کوچکتر از سطح خطای ۰/۰۵ می باشد، بنابراین با ۹۵٪ اطمینان فرضیه تحقیق تایید می شود و فرضیه صفر رد می گردد و نتیجه گرفته می شود که بین رابطه بازاریابی درونی با تعهد مستمر در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران رابطه وجود دارد.

جدول ۲: بررسی رابطه بین بازاریابی درونی با تعهد مستمر

شاخص آماری	N	R	df	P	میزان خطا (α)	Sig
بازاریابی درونی	۱۳۶	۰/۵۱۰**	۱۳۴	۰/۲۰۸	۰/۰۵	۰/۰۰۰
تعهد مستمر						

بر اساس نتایج جدول (۳) می توان گفت که چون ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۷۲۷) با اطمینان ۹۵٪ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (۰/۲۰۸) بزرگتر است و مقدار سطح معنی داری (۰/۰۰۰) کوچکتر از سطح خطای ۰/۰۵ می باشد، بنابراین با ۹۵٪ اطمینان فرضیه تحقیق تایید می شود و فرضیه صفر رد می گردد و نتیجه گرفته می شود که بین رابطه بازاریابی درونی با تعهد هنجاری در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران رابطه وجود دارد.

جدول ۳: بررسی رابطه بین بازاریابی درونی با تعهد هنجاری

شاخص آماری	N	R	df	P	میزان خطا (α)	Sig
بازاریابی درونی	۱۳۶	۰/۷۲۷**	۱۳۴	۰/۲۰۸	۰/۰۵	۰/۰۰۰
تعهد هنجاری						

بر اساس نتایج جدول (۴) می توان گفت که چون ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۲۹۴) با اطمینان ۹۵٪ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (۰/۲۰۸) بزرگتر است و مقدار سطح معنی داری (۰/۰۰۰) کوچکتر از سطح خطای ۰/۰۵ می باشد، بنابراین با ۹۵٪ اطمینان فرضیه تحقیق تایید می شود و فرضیه صفر رد می گردد و نتیجه گرفته می شود که بین رابطه بازاریابی درونی با انطباق در اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران رابطه وجود دارد.

جدول ۴: بررسی رابطه بین بازاریابی درونی با انطباق

شاخص آماری	N	R	df	P	میزان خطا (α)	Sig
بازاریابی درونی	۱۳۶	۰/۲۹۴**	۱۳۴	۰/۲۰۸	۰/۰۵	۰/۰۰۰
انطباق						

۶- بحث و بررسی

در مطالعه حاضر، بررسی ها نشان می دهد که بین بازاریابی درونی و تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران رابطه معنی داری وجود دارد. یافته های تحقیق حاضر در خصوص رابطه بین بازاریابی درونی با تعهد سازمانی با کوشکی و همکاران (۱۳۹۱)، حسینقلی پور و همکاران (۱۳۹۱)، سازواری (۱۳۹۲)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۲)، صالحی صدقیانی و همکاران (۱۳۹۲) همسو می باشد. در تحقیق کوشکی و همکاران (۱۳۹۱) مشاهده شد که بین بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد و رابطه دو طرفه بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی را تأیید کردند و نیز حسینقلی پور و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقشان به این نتیجه رسیدند که بین بازاریابی درونی و تعهد سازمانی در بانک ملت شهر تهران رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد و بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد. همچنین سازواری (۱۳۹۲) در تحقیق خود اظهار داشت که بازاریابی درونی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد و اهمیت بازاریابی در سازمان ها را نیز در این تحقیق می توان مشاهده کرد. سلیمی و همکاران (۱۳۹۲) نیز در تحقیق قخود به این نتیجه رسیدند که بازاریابی داخلی بر اعتماد تأثیر مثبت و معنا داری دارد و همچنین تأثیر اعتماد بر تعهد سازمانی نیز مثبت و معنادار است. مطالعات نشان می دهد که مکانیزم اساسی کنترل و افزایش بهره وری در سازمان ها و شرکت های تولیدی، تعهد به ارزشهای سازمانی و فرهنگ سازمانی است (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین بسیاری از سازمان ها با استفاده از نظام پرورش تعهد فکری و تعهد سازمانی توانسته اند به مزیت های رقابتی دست یابند و تحولات چشمگیری در سازمان خود ایجاد نمایند. تعهد در روابط بصورت تمایل تحمل شریک مقابل، جهت حفظ یک ارتباط ارزشمند تعریف می شود و زمانی به وجود می آید که یک طرف باور دارد که روابط مهم است و حداکثر تلاش را تضمین می کند تا روابط را حفظ کرده و یا افزایش دهد. تعهد اثر بخش، سودمندی و کارایی تبادلات رابطه ای را افزایش می دهد. تعهد، رضایت دو جانبه طرفین و عملکرد مالی روابط دو جانبه را تحت تأثیر قرار می دهد. تشکیلات متعهد، بر نتایج بلند مدت تمرکز داشته و تلاش می کنند تا از طریق یک سری از معاملات منافع را افزایش دهند، که یک چشم انداز بلند مدت و تمرکز بر اهداف آینده در مفهوم تعهد محوری می باشد. تعهد با استقرار هنجارهای ارتباطی که شامل انعطاف پذیری و اتحاد است، کارایی روابط متقابل را افزایش می دهد (کوشکی و همکاران، ۱۳۹۱).

بازار داخلی شامل کارکنان یک شرکت است که باید درگیر با کسب و کار و قسمتی از یک کسب و کار باشد. آنها برای بازاریابی مهم هستند، بطوریکه کارکنان با سطوح بالای رضایت و آشنایی که روابط بلندمدت با شرکت دارند و با آن کسب و کار آشنا هستند، بعلاوه اینکه دارای درجه آگاهی و تجربه بسیار بالایی می باشند، پتانسیل لازم برای تأمین رضایت ارباب رجوع و ایجاد اعتماد و روابط با مشتریان را دارا هستند. همچنین یکی از پیامدهای مهم بازاریابی درونی افزایش تعهد سازمانی کارکنان است. همچنین فعالیتهای بازاریابی درونی موجب افزایش رضایت کاری کارکنان شده که به دنبال آن اعضای تیمهای کاری نقش مثبت بیشتری در اجرای وظایف سازمانی خواهند داشت. کارونا و کالیا (۱۹۹۸) معتقدند بین بازاریابی درونی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. فعالیت های بازاریابی درونی به عنوان ابزار اصلی برای افزایش انگیزش کارکنان، تعهد سازمانی و رضایتمندی کارکنان است. تحقیقات نشان داد که بازاریابی درونی دارای تأثیر مثبت روی جنبه های داخلی عملکرد سازمانی دارد، مثل رضایت کارکنان، حفظ کارکنان و تعهد کارکنان. بازاریابی درونی کارکنان را همچون مشتریان در نظر می گیرد که به اندازه مشتریان بیرونی برای سازمان اهمیت دارند. بازاریابی درونی متمرکز بر روابط درونی مناسب بین افراد در همه ی سطوح در سازمانها می باشد، بنا براین یک رویکرد خدمت محور و مشتری محور بین کارکنان در تماس با مشتریان ایجاد می شود. از طرفی، سازمان بازارگرا قادر به شناسایی بهتر نیازها و خواسته های بازار هدف است و در نتیجه در مقایسه با رقبا با کارایی و اثربخشی بیشتری به رضایت مشتریان دست می یابد. به این ترتیب سازمانی که بازارگرا است نسبت به سازمانهایی که کمتر به فعالیت های بازارگرایی می پردازند از قابلیت بیشتری در دستیابی به اهداف سازمان نظیر سهم بازار و سود بیشتر برخوردار است (حسینقلی پور و همکاران، ۱۳۹۱). از آنجاییکه بازاریابی درونی و تعهد سازمانی از عوامل اساسی در توسعه و حفظ سخت کوشی و فداکاری و جذب و رضایت مشتری در میان کارکنان محسوب می گردد، کارکنان و مسئولین اداره کل ورزش و جوانان این موارد را باید سرلوحه خود قرار دهد تا در پیشرفت و رسیدن به اهداف ساختاری کوشا باشند.

منابع

۱. حسینی پور، طهمورث، انصاری، منوچهر، الهیگل، اکرم، رحمانی یوشانلوئی، حسین. (۱۳۹۱). تاثیر بازاریابی-درونی بر بازارگرایی با وجود متغیرهای میانجی تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بنگاه‌های مالی؛ مورد کاوی بانک ملت شهر تهران، فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، سال دوم، شماره ۱، ۲۵-۴۶.
۲. رستمی رضا، اکبری پیمان، ویسمرادی اکبر، محمدی نجف آبادی عبدالمجید. (۱۳۹۴). تحلیل نقش واسطه ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه بین بازاریابی داخلی و مشتری گرایی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت های پخش دارویی و غذایی). مدیریت بازاریابی. دوره ۱۰، شماره ۲۶. ۱۳۹-۱۵۸.
۳. سازواری، مریم (۱۳۹۲). بررسی تاثیر نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی در ارتباط بین بازاریابی داخلی و بازارمداری بانک‌ها مطالعه موردی بانک‌های دولتی و خصوصی شهرستان بهشهر. فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره یک.
۴. سلیمی، یونس؛ باشکوه، محمد و حسن زاده، سیدفرشاد (۱۳۹۲). بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر اعتماد و تعهد سازمانی مطالعه موردی بیمارستان‌های اردبیل. دومین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت مالی.
۵. صالحی صدقیانی، پانته آ، امیرکبیری، علیرضا و میرابی، وحیدرضا (۱۳۹۰). بررسی تاثیرگذاری فعالیت های بازاریابی داخلی عناصر تعهد سازمانی. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت و بهبود تحول، شماره ۶۵ صص ۴۲-۲۷.
۶. کوشکی، محسن و غلامی، فرشته (۱۳۹۱). تاثیر بازاریابی درونی بر تعهد سازمانی کارکنان پذیرش هتل‌های شهر تهران، چشم انداز مدیریت، شماره ۹.

بررسی رابطه وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی و یکپارچه سازی تجارت الکترونیک شرکت های بیمه استان گلستان

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۳

کد مقاله: ۸۶۰۳۲

حسن آخوندی^۱، پرویز سعیدی^۲، سمانه میقانی^۳

چکیده

این تحقیق به بررسی رابطه وابستگی بین شرکتی و عملکرد عملیاتی و یکپارچه سازی تجارت الکترونیک شرکت های بیمه استان گلستان پرداخته است. در جهت تحقق این هدف، شش هدف مورد مطالعه قرار گرفت. روش تحقیق با توجه به ماهیت موضوع از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع پیمایشی و همبستگی بوده و برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. برای شناخت میزان اعتبار ابزار سنجش از تکنیک اعتبار صوری و برای تعیین پایایی ابزار از تکنیک ضریب آلفای کرونباخ گردید. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارکنان شرکت های بیمه استان گلستان به تعداد ۲۸۰ نفر بوده اند. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده و بر مبنای محاسبات انجام گرفته، حجم نمونه نهایی این تحقیق ۱۶۲ نفر برآورد گردیده است. برای انتخاب نمونه ها از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شد. در تحقیق حاضر از معادلات ساختاری لیزرل جهت تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها استفاده شد. نتایج و یافته های تحقیق بیانگر این است که بین وابستگی بین شرکتی و عملکرد عملیاتی و یکپارچه سازی تجارت الکترونیک شرکت های بیمه استان گلستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: وابستگی بین شرکتی، عملکرد عملیاتی، تجارت الکترونیک.

۱- گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی گلستان، گرگان، ایران. h_akhondi@yahoo.com

۲- گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.

۳- گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی گلستان، گرگان، ایران.

۱- مقدمه

تجارت الکترونیکی نقش بسیار مهمی در تسهیل جریان به موقع اطلاعات، مواد و کالاها در سراسر زنجیره تأمین ایفا می کند. در زنجیره تأمین، یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی به جذب و استفاده از عملیات کسب و کار الکترونیکی مبتنی بر اینترنت اشاره می کند که باعث می شود شرکت ها بتوانند تبادل اطلاعات، به اشتراک گذاری منابع و فعالیت های مستمر و مشترک را انجام دهند. گسترش اتحاد بین شرکت ها به منظور کاهش هزینه ها، دسترسی به منابع و ظرفیت مکمل و مقابله با رقابت در بازار غیرعادی نیست. یکپارچه سازی کسب و کار الکترونیکی به عنوان وجه غالب اتحاد بین شرکتی نه تنها نشان دهنده وضعیت اتصال فرآیندهای عملیاتی و معاملات کسب و کار است بلکه مزایای همراه با اتحاد بین شرکتی را محقق می کند (امیریان، ۱۳۹۰). در این رابطه، تبادل اطلاعات کارآمد برای بررسی فرصت های ارزش افزوده و سرمایه گذاری در منابع و ظرفیت های بین شرکتی از اهمیت زیادی برخوردار است. مقالات موجود در خصوص بررسی زنجیره تأمین کسب و کار به کسب و کار و ارتباط بین کسب و کار الکترونیکی و عملکرد شرکت نشان می دهند که تجارت الکترونیکی ممکن است به جریان خطی اطلاعات کمک کند، خدمات به مشتریان را بهبود بخشد و به بهره وری عملیاتی کمک کند. به تازگی، برخی از مطالعات به کشف عملکرد شرکت از دیدگاه حاکمیت رابطه توجه کرده اند زیرا حاکمیت رابطه می تواند به شرکت ها کمک کند تا به مزایای همکاری دست یابند و به عدم قطعیت عملیاتی و خطرات احتمالی بپردازند (تفتیان، ۱۳۸۹). شرکت ها ممکن است با یکپارچه سازی فرآیندهای کسب و کار الکترونیکی حاکمیت رابطه را بر عملیات کسب و کار معمول اعمال کنند تا روابط ارتقا یابند و همکاری ها تقویت شوند. با این حال، در خصوص حاکمیت رابطه در مورد عملیات کسب و کار الکترونیک شکاف تحقیقاتی وجود دارد؛ بنابراین، برای مشخص شدن اثر حاکمیت رابطه بر یکپارچه سازی کسب و کار الکترونیکی به مطالعات بیشتری نیاز است، زیرا شرکت ها فرآیندهای کسب و کار را با شرکای زنجیره تأمین متصل می کنند تا از منابع و ظرفیت به بهترین نحو بهره برداری کنند. مشاهدات بالا ما را برای انجام این مطالعه تجربی تحریک کرد. هدف از این مقاله بیان روابط حاکمیت رابطه، یکپارچه سازی کسب و کار الکترونیکی و عملکرد عملیاتی در شرکت های بیمه استان گلستان است. با توجه به محتوای نظری حاکمیت رابطه، ابتدا باید مدل ساختاری را طراحی کنیم که شامل عوامل مقدم (مرجع) مانند وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی می شود (صمدی، ۱۳۹۳).

به طور خاص، حاکمیت رابطه به عنوان وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی به کار گرفته می شود، زیرا هر دو جنبه های کلیدی حاکمیت رابطه هستند. هدف این مدل آشکار کردن اثرات وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی بر شکل گیری ادغام (یکپارچگی) تجارت الکترونیکی و بررسی اثر واسطه ای (میانجی گری) ادغام تجارت الکترونیکی بر رابطه بین حاکمیت رابطه و عملکرد عملیاتی است. یکی از مسائل اصلی در اتحاد استراتژیک و شرکت های بیمه چگونگی حاکمیت مؤثر منابع رابطه ای بین شرکتی برای بهینه سازی عملکرد عملیاتی است. هنجارهای مبادله رابطه ای، دیدگاه رابطه ای، منابع شبکه و دیدگاه مبتنی بر منابع همگی بر حاکمیت رابطه به عنوان منبع رابطه ای مهم برای تقویت روابط اتحاد و عملکرد عملیاتی تأکید دارند. منابع موجود نشان می دهند که وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی جنبه های اساسی حاکمیت رابطه در خصوص ایجاد و حفظ روابط بین شرکتی هستند. نخست، وابستگی بین شرکتی عنصر اساسی روابط بین شرکتی را نشان می دهد و ضرورت اتکای متقابل و ارتباط را مشخص می کند که از طریق آن شرکت ها عملیات کسب و کار و مبادلات تجاری را انجام می دهند. دوم، اعتماد بین شرکتی نشان دهنده اعتماد شرکت به شرکای مبادله از نظر قابلیت اطمینان و درستی آن ها است. وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی برای بررسی اتحاد بین شرکتی و زنجیره تأمین اعمال شد و نشان می دهد که حاکمیت رابطه به عنوان زیربنای نظری مدیریت روابط بین طرفین مبادله و ایجاد همکاری های درازمدت و مشارکت پایدار عمل می کند (رضایی، ۱۳۹۴).

در این پژوهش، حاکمیت رابطه را به عنوان مبنای نظری فراگیر برای اتحاد بین شرکتی تعمیم می دهیم تا میزان تأثیر حاکمیت رابطه بر ادغام تجارت الکترونیکی و میزان واسطه گری ادغام تجارت الکترونیک در تأثیر حاکمیت رابطه بر عملکرد عملیاتی در زنجیره تأمین را مشخص کنیم. به طور خاص، وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی را به عنوان پیش سازهای ادغام تجارت الکترونیکی در نظر می گیریم و تلاش می کنیم درک خود از نقش ادغام تجارت الکترونیکی در روابط میان حاکمیت رابطه و عملکرد عملیاتی را افزایش دهیم. مدل مفهومی متشکل از چهار سازه است: وابستگی بین شرکتی، اعتماد بین شرکتی، یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی و عملکرد عملیاتی و فرض شده ادغام تجارت الکترونیکی نقش واسطه را در انتقال تأثیر حاکمیت رابطه بر عملکرد عملیاتی ایفا می کند. در زیر، پنج فرضیه ارائه شده که اثرات وابستگی بین اعتماد بین شرکتی و اثر واسطه گری ادغام تجارت الکترونیکی را بررسی می کنند؟

۲- فرضیه های تحقیق

- ۱- بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین شرکتی با یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

۳- روش شناسی تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و اهداف آن که رابطه وابستگی بین شرکتی، اعتماد بین شرکتی و عملکرد عملیاتی از طریق میانجیگری یکپارچه سازی تجارت الکترونیک شرکت های بیمه استان گلستان را مورد بررسی قرار می دهد، پژوهش از نوع تحقیق، کاربردی می باشد. جامعه آماری مورد مطالعه این پژوهش شامل ۲۸۰ شرکت های بیمه در استان گلستان می باشد. به منظور برآورد حداقل حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد که با توجه به حداقل نمونه مورد نیاز ۱۶۲ شرکت به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. برای اندازه گیری پرسشنامه از پرسشنامه استاندارد لیائو (۲۰۱۵) استفاده و نتایج محاسبات آماری با استفاده از روش آلفای کرونباخ به منظور برآورد همسانی درونی سؤال ها نشان داده می شود. با توجه به اینکه پرسشنامه استاندارد است، روایی آن ها در مطالعات متعدد خارجی و داخلی تأیید شده است از سوی متخصصین آماری پرسشنامه را به لحاظ روایی در این پژوهش مورد تأیید قرار داده اند. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده که برای وابستگی بین شرکتی مقدار پایایی برابر با ۰/۷۱۴، یکپارچگی تجارت الکترونیکی مقدار پایایی برابر با ۰/۷۳۳، عملکرد عملیاتی مقدار پایایی برابر با ۰/۷۳۷ بوده است که پایایی پرسشنامه ها مورد تأیید قرار گرفت. در تحقیق حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده ها و بررسی صحت فرضیات تحقیق، با هماهنگی اساتید محترم راهنما، مشاور و مشاور آماری، از روش معادلات ساختاری نرم افزار «لیزرل» صورت می پذیرد. این نرم افزار (لیزرل)، با استفاده از همبستگی و کوواریانس بین متغیرهای اندازه گیری شده، می تواند مقادیر بارهای عاملی، واریانس ها و خطاهای متغیرهای مکنون را استنباط کند. این نرم افزار، به منظور برآورد مدل کلی معادلات ساختاری، از سوی کارل جاززکاگ (۱۹۷۳) طراحی شده است.

۴- یافته های تحقیق

با توجه به نتایج تحقیق در این نمونه آماری (۱۶۲ نفر)، تعداد ۵۱ نفر (۳۱٪) زن و ۱۱۱ نفر (۶۹٪) مرد می باشند. همچنین از کل پرسش شوندگان (۱۶۲ نفر)، سن ۴ نفر (۳٪) کمتر از ۳۰ سال، ۸۱ نفر (۵۰٪) ۳۰ تا ۴۰ سال، ۵۹ نفر (۳۶٪) ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۸ نفر (۱۱٪) ۵۰ سال به بالا، سن دارند. همین طور از کل پاسخ دهندگان (۱۶۲ نفر)، ۱۷ نفر (۱۱٪) فوق دیپلم، ۹۹ نفر (۶۱٪) لیسانس و ۴۶ نفر (۲۸٪) دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر می باشند. نتایج نشان داد که از کل پرسش شوندگان (۱۶۲ نفر)، ۳۸ نفر (۲۴٪) کمتر از ۵ سال، ۷۱ نفر (۴۳٪) ۵ تا ۱۰ سال، ۳۵ نفر (۲۲٪) ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۶ نفر (۱۰٪) ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲ نفر (۱٪) ۲۱ سال به بالا، سابقه کار دارند. نتایج روابط مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش در جدول ۴-۱۲ آورده شده است:

جدول ۱. نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش

شماره	مسیر ساختاری	نشان	ضریب مسیر	ضریب معناداری	نتیجه آزمون
اول	عملکرد - شرکتی بین وابستگی عملیاتی	IBC - OP	۰/۵۱	۶/۳۳	قبول
دوم	شرکتی بین وابستگی الکترونیکی تجارت یکپارچه سازی	IBC - IEC	۰/۷۰	۸/۵۴	قبول

آزمون فرضیه اول: بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. برای بررسی فرضیه ها، ضرایب مسیر و معناداری را به ترتیب به دست می آوریم؛ در صورتی که قدر مطلق ضریب مسیر بزرگ تر از ۰/۴ و قدر مطلق ضریب معناداری بزرگ تر از ۱/۹۶ باشد فرضیه تأیید می شود. بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در جدول (۱) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی، ۰/۵۱ می باشد که با ضریب معناداری (۶/۳۳) $(T\text{-value} = ۰/۵)$ در سطح $(T\text{-value} > 1.96)$ معنادار گردیده است؛ بنابراین فرضیه اول تأیید می گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد.

آزمون فرضیه دوم: بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در جدول (۱) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی، ۰/۷۰ می باشد که با ضریب معناداری (۸/۵۴) $(T\text{-value} = ۰/۵)$ در سطح $(T\text{-value} > 1.96)$ گردیده است؛ بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد.

بحث و بررسی

ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی، $0/51$ می باشد که با ضریب معناداری $(6/33)$ $T\text{-value} =$ در سطح $0/05$ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$ ؛ بنابراین فرضیه اول تأیید می گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. این یافته با یافته های رضایی (۱۳۹۶)، صمدی (۱۳۹۵) و لیائو (۲۰۱۷) همسو است. ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی، $0/70$ می باشد که با ضریب معناداری $(8/54)$ $T\text{-value} =$ در سطح $0/05$ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$ ؛ بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. این یافته با یافته های حق دوست (۱۳۹۴)، عباسی (۱۳۸۶) و رینگ و ون دون (۲۰۱۶) همسو است.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه اول تحت عنوان «بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه ای وجود دارد» پیشنهاد می گردد:

وابستگی بین شرکتی به شرکت ها انگیزه می دهد تا روابط خود را گسترش دهند و مشارکت های تجاری را در شرایط کسب و کار الکترونیکی شکل دهند. شرکت های بیمه باید با یکپارچه سازی سیستم های کسب و کار الکترونیکی محیط قابل اعتمادی را در شرکت ایجاد کنند.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه دوم تحت عنوان «بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه سازی تجارت الکترونیکی شرکت های بیمه استان گلستان رابطه ای وجود دارد» پیشنهاد می گردد: یکپارچه سازی کسب و کار الکترونیکی دارای مکانیسم اعمال نفوذ برای سرمایه گذاری در حاکمیت رابطه در شرکت های بیمه است، شرکت ها باید انعطاف پذیری بیشتری داشته باشند تا به ریسک های عملیاتی در بازار پویا بپردازند.

منابع

۱. امیریان، مهدی (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین ساختار مالکیت شرکت و عملکرد عملیاتی بلندمدت در شرکت های غیر خانوادگی بورس اوراق بهادار تهران»، توسعه و مدیریت، شماره ۲۲.
۲. تفتیان، علی (۱۳۸۹). «بررسی رابطه مدیریت سرمایه در گردش و عملکرد عملیاتی در چرخه های تجاری مختلف در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»، پایان نامه کارشناسی ارشد دکتری تخصصی مدیریت سیستم ها، دانشگاه تهران.
۳. رضایی، احمد (۱۳۹۴). «بررسی مدیریت و یکپارچه سازی دانش شبکه لجستیک معکوس در تحول کسب و کار الکترونیک»، فصلنامه مدیریت و حسابداری، شماره ۲۴.
۴. صمدی، احد (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر حاکمیت شرکتی بر روی رابطه بین اعتماد بیش از حد مدیریتی و سیاست تقسیم سود شرکت ها»، فصلنامه مدیریت و حسابداری، شماره ۱۲.

مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

دوماهنامه علمی-تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،

سال چهارم، شماره یک، پیاپی ۱۵، اردیبهشت ۱۳۹۸

ISSN: 2538-6409

تارنمای نشریه
ASMD.ir