

رابطه مدیریت اطلاعات و ابعاد سازمانی با بهره‌وری در شبکه مشاوران تحصیلی و شغلی بنیاد شهید و امور ایثارگران

محمد امین زارعی *

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه مدیریت اطلاعات و ابعاد سازمانی با بهره‌وری در شبکه مشاوران بنیاد شهید و امور ایثارگران انجام شده است. جامعه این پژوهش کلیه مشاوران مشغول به کار در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران و مدارس شاهد شیراز هستند که در سال تحصیلی ۱۳۸۹ در محل خدمت خود در حال فعالیت بودند و تعداد آنها ۱۰۲ نفر است برای تحلیل و پاسخ گویی به سؤالات پژوهش از روش‌های آماری کای اسکور، فریدمن و تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد. بین اهمیت مؤلفه‌های بعد ساختاری در افزایش بهره‌وری تفاوت معنی‌دار در سطح $p < 0/0001$ مشاهده شد. بین اهمیت مؤلفه‌های بعد محتوایی در افزایش بهره‌وری نیز تفاوت معنی‌دار در سطح $p < 0/0001$ مشاهده شد. اهمیت مدیریت اطلاعات در افزایش بهره‌وری در سطح در $p < 0/0001$ معنی‌دار نشان داد. همچنین ضریب تعیین به دست آمده برای متغیرهای ابعاد سازمانی و مدیریت اطلاعات در پیش‌بینی بهره‌وری شبکه مشاوران در سطح $p < 0/0001$ معنی‌دار شد. در نهایت، پیشنهاد شد تغییرات ابعاد سازمانی با توجه به اولویت‌های مشخص شده پیاده‌سازی شوند و همچنین سیستم مدیریت اطلاعات نیز در این شبکه اعمال شود.

واژگان کلیدی: مدیریت اطلاعات، ابعاد سازمانی، بهره‌وری، شبکه مشاوران

* دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی

تاریخ دریافت: ۹۰/۷/۴ تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۰/۲۳

مقدمه

انسان تنها موجودی است که با هم‌نوعان خود به تبادل نظر می‌پردازد و برای شناخت و حل مشکلات خود با آنان مشورت و از راهنمایی آنان استفاده می‌کند. راهنمایی و مشورت در طول زندگی آدمیان مطرح بوده و آنان با کسانی که مورد قبول و اعتمادشان بوده مشورت می‌کرده‌اند. با توسعه علوم انسانی و رشد علوم رفتاری در سال ۱۸۱۴ توسط ترمن و ل. ککلی به راهنمایی و مشاوره به عنوان شاخه‌ای علمی مستقل از علوم رفتاری توجه شد. امروزه راهنمایی و مشاوره به صورت حرفه‌ای یا روانه برای کمک به افرادی است که در رشد، سازگاری، تصمیم‌گیری، روابط خانوادگی، مهارت‌های اجتماعی و شیوه زندگی مشکلاتی دارند و مشاوره به این افراد کمک می‌کند تا راه حل مناسبی برای مشکلات بیابند (حسینی، ۱۳۸۵).

نهاد خانواده، مراکز شغلی، انجمن‌ها، گروه‌های متفاوت جمعیتی، مراکز درمانی، دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی و از همه مهمتر نهاد عظیم آموزش و پرورش، به خدمات تخصصی راهنمایی و مشاوره نیاز مبرم دارند. مطالعه نظام‌های آموزشی جهان نشان می‌دهد که از خدمات راهنمایی و مشاوره به عنوان تسهیل‌کننده فرایند تعلیم و تربیت در دوره‌های مختلف تحصیلی به شکل مطلوب سود برده‌اند. برای راهنمایی تعاریف گوناگونی بیان شده است که ضمن برخورداری از تنوع، از وجوه مشترکی نیز بهره‌مند هستند. می‌توان گفت راهنمایی و مشاوره کوششی است انسانی، برای ایجاد حداکثر توافق ممکن بین خصوصیات فرد مورد راهنمایی و مقتضیات فعالیتی (تحصیلی یا حرفه‌ای) که بدان مشغول خواهد شد (شکوهی، ۱۳۶۷).

بشر امروز در یک دوره پیچیده زندگی می‌کند، یکی از مشخصات این دوره، تخصصی شدن مسائل و وابستگی افراد به یکدیگر برای استفاده از تخصص آنان برای تداوم یک زندگی متعادل است. لذت بردن از زندگی شخصی و رشد و تعالی شخصیت، شکوفاسازی استعدادها و ارضای نیازها، اعم از نیازهای اولیه جسمانی، نیاز به امنیت و آرامش، نیاز به تعلق نیاز به دوست داشتن و دوست داشته شدن، نیاز به احترام و نیاز به شکوفایی در دنیای امروز فرایند ساده‌ای نیست؛ در تمام این مراحل به مشاور و مشاوره نیاز است.

وظیفه نهادهای اجتماعی، در آماده کردن اقشار گوناگون جامعه، برای مواجهه و سازگاری با مقتضیات قرن بیست و یکم که از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، بسیار حساس و سنگین است. اضطراب، افسردگی، سوء مصرف مواد مخدر، رفتارهای نابهنجار، مشکلات تحصیلی، گرایش ارتباط با جنس مخالف از عمده‌ترین مشکلات روانی اجتماعی دانش آموزان است (صافی، ۱۳۸۴). ارائه خدماتی با چنین گستردگی حجم وسیعی از اطلاعات را وارد فرایند مشاوره می‌کند. موفقیت در این امر در گرو مدیریت صحیح اطلاعات جمع‌آوری و تولید شده است.

مدیریت اطلاعات در رشته‌ها و زمینه‌های مختلف علمی به کار برده شده است. از جمله: در علوم کامپیوتر، بازرگانی، مدیریت و کتابداری و اطلاع‌رسانی. در این مقاله، تأکید ما بر جنبه‌هایی از مدیریت اطلاعات است که در علوم مدیریتی و رعلوم رفتاری مطرح است. در این علوم مدیریت اطلاعات، موضوعی نسبتاً نو ظهور است که روز به روز بر اهمیت آن افزوده می‌شود. مدیریت اطلاعات به معنی توانایی در جمع‌آوری، نگهداری، بازیابی، اشاعه و در دسترس ساختن اطلاعات درست، در مکان و زمان مناسب، برای افراد شایسته با کمترین هزینه، در بهترین محمل اطلاعاتی برای به کارگیری در تصمیم‌گیری است (حسن زاده، ۱۳۸۲).

سازمان‌ها مجموعه‌های کوچک و بزرگی هستند که با اجتماع تعدادی از افراد، تلاش می‌کنند به اهداف تعریف شده‌ای برسند. سازمان هدف این پژوهش، بخشی از بنیاد شهید و امور ایثارگران است که در این پژوهش با نام شبکه مشاوران بنیاد شهید و امور ایثارگران معرفی شده است. ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های مختلف یکی از مهم‌ترین وظایف کاری بخش‌های مختلف این سازمان است. با توجه به متفاوت بودن نیازهای انسان در سنین مختلف، خدمات راهنمایی و مشاوره در زمینه‌های مختلف درسی، شغلی، سازشی، ازدواج، مسائل خانوادگی، شیوه‌های فرزندپروری و نیز ارتقای سلامت روانی و ... ارائه می‌شود. این خدمات در قالب‌های مختلف از سوی مشاوران به جامعه هدف ارائه می‌شود. ارائه خدمات با چنین حجم گسترده‌ای نیاز به مدیریت اطلاعات قوی و توانا دارد تا مقدار بهره‌وری به بیشترین مقدار ممکن خود برسد. یکی از مفاهیمی که در این مرحله ارتباط تنگاتنگی با مدیریت اطلاعات دارد و می‌تواند تأثیر

قابل توجه‌ای روی آن اعمال کند، بحث ابعاد و ساختار سازمان است (کنتس، ۱۹۹۳ و کسرای، ۱۳۸۸).

ابعاد سازمانی رابطه حاکم بر افراد و گروه‌هایی است که در جهت کسب اهداف تلاش می‌کنند و به دو بعد ساختاری و محتوایی تقسیم می‌شود. ابعاد ساختاری بیانگر ویژگی‌های درونی سازمان هستند و مبنایی به دست می‌دهند که می‌توان بدان وسیله سازمان‌ها را اندازه‌گیری و یا با یکدیگر مقایسه کرد. ابعاد محتوایی معرف کل سازمان شامل: اندازه، نوع تکنولوژی، محیط و اهداف آن است که بر ابعاد ساختاری اثر می‌گذارد (نیکویی مقدم، ۱۳۸۷).

اطلاعات، شریان حیات هر سازمان است و اگر به موقع در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار نگیرد، می‌تواند سازمان را دچار سردرگمی و بلاتکلیفی کند. ساختار هر سازمان می‌تواند به عنوان یک کانال بسیار مناسب و منظم جهت انتقال اطلاعات در سازمان برای افراد عمل کند و دستیابی به اهداف سازمانی را از طریق در اختیار گذاردن اطلاعات به هنگام و صحیح و بازخورد مناسب، ممکن سازد (کسرای).

ابعاد سازمان به دو گروه کلی ساختاری و محتوایی طبقه‌بندی می‌شوند. آنها مبنایی به دست می‌دهند که می‌توان بدان وسیله سازمان‌ها را اندازه‌گیری و با هم مقایسه کرد. ابعاد محتوایی معرف جایگاه سازمان هستند و بر ابعاد ساختاری اثر می‌گذارند. ابعاد سازمان با یکدیگر رابطه متقابل دارند و برای تأمین هدف‌ها، خود را با دیگری وفق می‌دهند (ال دفت، ۱۳۷۹). مؤلفه‌های این ابعاد به شرح زیر است:

الف) ابعاد ساختاری

رسمی بودن: به اسناد و مدارکی اطلاق می‌شود که در سازمان وجود دارد. در این اسناد روش‌ها، شرح وظایف، مقررات و سیاست‌هایی که سازمان باید رعایت و اجرا کند، نوشته شده است.

تخصصی بودن: یعنی اینکه سازمان مزبور تا چه اندازه یا چه درجه‌ای کارها و فعالیت‌های خود را به وظایف جداگانه تقسیم کرده باشد.

داشتن استاندارد: به موردی اطلاق می‌شود که بسیاری از کارهای مشابه به روشی یکسان و هماهنگ انجام می‌شود.

سلسله مراتب اختیارات: منظور از سلسله مراتب اختیارات، مشخص کردن این موضوع است که هر یک از افراد باید گرایش کار خود را به چه کسی بدهد. همچنین حیطة کنترل هر یک از مدیران مشخص می‌شود.

پیچیدگی: تعداد کارها یا سیستم‌های فرعی است که در درون یک سازمان انجام می‌شود یا وجود دارد.

متمرکز بودن: در سلسله مراتب اختیارات متمرکز بودن به آن سطح از اختیارات گفته می‌شود که قدرت تصمیم‌گیری‌ها به سطوح پایین‌تر سازمان تفویض می‌شود، می‌گویند که سازمان غیر متمرکز است.

نسبت‌های پرسنلی: این نسبت بیان‌کننده به کارگیری افرادی است که برای وظایف مختلف و دواير گوناگون به استخدام سازمان در می‌آیند. برای محاسبه نسبت پرسنلی تعداد کارکنان یا گروه یا طبقه را تقسیم بر کل تعداد کارکنان می‌کنند.

حرفه ای بودن: به سطح تحصیلات رسمی و آموزش کارکنان اطلاق می‌شود. اگر در یک سازمان کارکنان برای گرفتن شغل باید دوره‌های آموزشی بلند مدت را طی کنند، می‌گویند که سازمان بسیار حرفه‌ای است.

ب- بعد محتوایی:

اندازه: بزرگی سازمان به صورت تعداد افراد یا کارکنان مشخص می‌شود. از آنجا که سازمان‌ها سیستم‌های اجتماعی هستند، معمولاً اندازه یا بزرگی آنها را بر حسب تعداد کارکنان مشخص می‌کنند. شاخص‌های دیگری مثل کل فروش یا کل دارایی‌ها نشان‌دهنده بزرگی و اندازه سازمان‌ها هستند، ولی از دیدگاه و جنبه نیروی انسانی آنها نشان‌دهنده بزرگی سازمان نیستند.

تکنولوژی: عبارت است از ماهیت زیر سیستم تولید و شامل عملیات و روش‌های فرایند تولید و تبدیل اقلام مصرفی به تولیدی می‌شود.

محیط: محیط شامل عواملی می‌شود که در خارج از مرز سازمان وجود دارند و بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند.

اهداف و استراتژی‌های سازمان: در این مقوله هدف و شیوه‌های رقابتی شرکت که آن را از سایر سازمان‌ها متمایز می‌کند، مشخص می‌شود. استراتژی عبارت است از یک

برنامه علمی که به موجب آن شیوه تخصیص منابع و فعالیت‌های شرکت در رابطه با محیط و در راه نیل به هدف‌ها یش تعیین می‌شود. هدف‌ها و استراتژی‌های سازمان مشخص‌کننده دامنه فعالیت‌ها و رابطه‌ای است که سازمان با کارکنان و مشتریان و رقبای خود دارد.

فرهنگ: فرهنگ سازمان نشان دهنده مجموعه‌ای از ارزش‌ها و باورها، هنجارها و تفاهم‌هایی است که سازمان در آنها با کارکنان و جوه مشترک دارد (اسکات، ۱۹۸۱). سیزده بعد ساختاری و محتوایی به یکدیگر وابسته‌اند. برای مثال، بزرگی سازمان، نوع تکنولوژی و محیط پایدار باعث می‌شوند تا سازمانی به وجود آید که از نظر رسمی، تخصصی و متمرکز بودن در سطح بالایی قرار داشته باشد (رابینز، ۱۹۹۶ و ریورا، ۲۰۰۲).

نیاز است ساختار سازمانی به گونه‌ای طراحی شود که اطلاعات مناسب و به موقع در اختیار مدیران قرار گیرد. نظام اداری به علت نارسایی‌ها و ابهامات موجود در سیستم‌ها، فرایندها و روش‌های انجام کار، غیرمدون بودن روابط و رفتارها و غیر شفاف بودن عملیات و نیز تنوع و تعدد قوانین و مقررات سنتی و ناکارآمد حاکم، همچنین حاکمیت عادات و سلايق مجریان به گونه‌ای است که ضرورت تدوین و بهبود فرایندها و روش‌های انجام کار و اتوماسیون فعالیت‌ها و بهره‌گیری از فناوری‌های مناسب را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد. نتایج انجام مطالعاتی نظیر ویگانند، بورن (Wigand، Burn) و ضامنجانن نیز نشان داد که بین فناوری‌های اطلاعاتی و ساختار سازمانی ارتباط معنی‌داری وجود دارد؛ این مطالعات بر اهمیت ساختار سازمانی به عنوان مؤلفه کلیدی در پیاده سازی سیستم‌های اطلاعاتی تأکید داشتند. بنابراین استقرار سیستم‌های اطلاعاتی مؤثر به منظور افزایش کارایی و کارآمدی سازمان، جلوگیری از افزایش بی‌رویه هزینه‌ها، افزایش اثربخشی، کاهش تصدی‌گری و افزایش کیفیت خدمات با رویکرد مشتری‌محوری در بخش دولتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (نیکویی مقدم، ۱۳۸۷).

همان‌گونه که در نوشته‌های بالا اشاره شد سازمان هدف این پژوهش شبکه مشاوران بنیاد شهید و امور ایثارگران است. مخاطبان و دریافت‌کنندگان اصلی خدمات

مشاوره شغلی و تحصیلی در بنیاد آحاد جامعه ایثارگری شامل همسر و فرزندان شاهد، جانبازان ۲۵ درصد و بالاتر و همسر و فرزندان آنان، آزادگان و همسر و فرزندان آنان هستند. این خدمات در مراکز متعددی که در سطح کشور و در اکثر شهرها و شهرستانها مستقر هستند ارائه می‌شوند. بخش‌های متعددی از بنیاد و تعدادی از سازمان‌ها و نهادها در امر ارائه این خدمات دخیل هستند؛ معاونت فرهنگی، معاونت تعاون، ادارات کل آموزش عمومی و عالی، اشتغال، مرکز دانش پژوهان، مرکز مطالعات اشتغال، بخشهای مددکاری و ... در درون بنیاد و سازمان‌هایی همچون شورای طرح و برنامه استان، ستاد برنامه ریزی امور فرهنگی فرزندان شاهد، ستاد مرکزی شاهد و ایثارگر وزارت آموزش و پرورش، مؤسسات ارائه دهنده آمادگی کنکور، ستادهای اجرایی شاهد و ایثارگر، آموزش و پرورش استان‌ها و شهرستان‌ها، مدارس شاهد، سازمان سنجش آموزش کشور و ... مجموعه‌هایی هستند که به طور مستقیم یا غیرمستقیم در این امر دخیل هستند. معاونت فرهنگی اصلی‌ترین مجموعه ارائه‌کننده خدمات به دانش‌آموزان و دانشجویان این مجموعه است. بنابراین، در اینجا بر فرایندهای اجرایی مربوط به این معاونت تمرکز شده است که مرتبط با هدایت شغلی و تحصیلی و ارائه خدمات مشاوره‌ای است.

بررسی کل مسئله شبکه مشاوران از نگاه کلان، ناظر به استفاده از تئوری‌های شبکه‌های اجتماعی و تجزیه و تحلیل آن در قالب ادبیات محاسباتی مربوطه مانند مدل‌های شبکه است. قدم اولیه ساختارپذیری شبکه مشاوران در قالب مفاهیم شبکه‌های اجتماعی است و منظور آن است تا تحلیل کنیم که شرایط و روابط حاکم بر این شبکه از دید مدل‌های اجتماعی و دیگر مباحث ترکیبی مانند شکل‌های (شبکه‌های) متخصصان به چه نتایجی می‌رسد و در واقع، بتوانیم جنبه‌های مختلف مسئله را بررسی کنیم. رویکرد نهایی می‌تواند «شبکه اجتماعی مشاوران» بر اساس ظرفیت‌ها، منابع موجود، و شناخت و مطالعات صورت گرفته باشد. ولی با توجه به مطالبی که تاکنون مطرح شد به نظر می‌رسد که این فرایندی بسیار مشکل و پیچیده است. به طور خلاصه می‌بایست با مطالعه ادبیات شبکه‌های اجتماعی و مفاهیم مهم آنها و با تجزیه و تحلیل استراتژیک (ذیل مدل استراتژی شبکه) و هدف‌گذاری استراتژیک،

بتوانیم عوامل تأثیرگذار در مطلوبیت و بهره‌وری شبکه مشاوران بنیاد شهید را شناسایی کنیم. با توجه به محدودیت‌ها و چالش‌های کلیدی که در فرایند طراحی شبکه مشاوران، استخراج شده‌اند می‌توان اصلی‌ترین الزامات شبکه را به قرار زیر اعلام کرد:

شبکه مشاوران ماهیتی مبتنی بر دانش دارد،

ماهیت و ساختار آن خدماتی است،

شبکه‌ای کاملاً حرفه‌ای است،

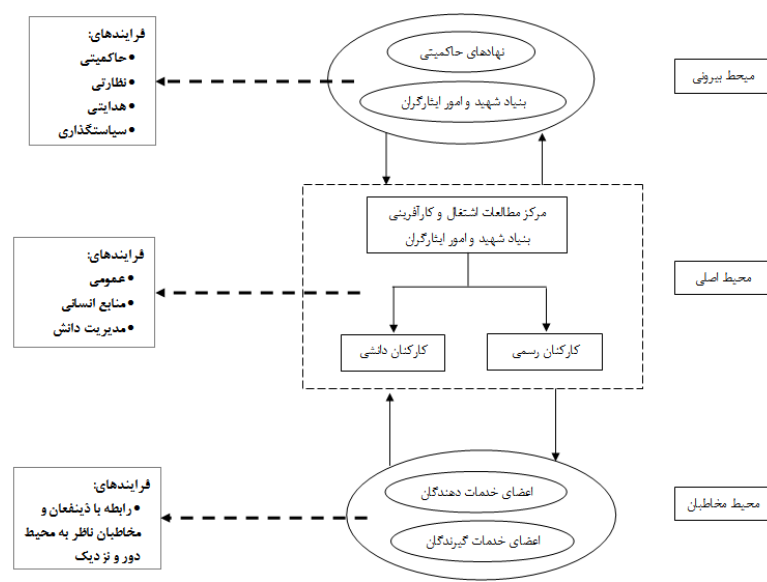
در بافت یک شبکه اجتماعی می‌تواند تبیین شود،

و در قالب یک بستری اقتصادی رشد خواهد کرد.

کلیدی‌ترین هدف استراتژیک این است که می‌بایست به یک شبکه با اتصالات بالاتری دست یافت که مراجعان یا مشاوره‌گیرندگان بعدی بتوانند با هر مشاوره‌دهنده‌ای که می‌پسندند در صورت لزوم ارتباط پیدا کنند. هدف کلیدی بعدی این است که مشاوره‌دهندگان از حالت انفرادی خارج شوند و تشکیل جمعیت‌های تخصصی دهند تا با یکدیگر رابطه داشته باشند. تکامل و رشد اقتصادی شبکه نیز به عنوان یک هدف استراتژیک اصلی، مطرح است. همچنین قابلیت بسط شبکه به صورت خود-زاینده، تبدیل به برترین شبکه مشاوره در سطح کشور (به لحاظ تعداد مشاوران، کیفیت خدمات ارائه شده، تعداد مراجعان)، ارائه خدمات موجود، امکان تعریف و راه‌اندازی خدمات جدید، دسترسی اینترنتی به خدمات، امکان ارائه خدمات توزیع شده مشاوره از جمله اهداف استراتژیک بعدی شبکه مشاوران هستند. در ادامه با استفاده از تحلیل استراتژیک برای راه‌اندازی شبکه و در سطح هر یک از نهاده‌ها سعی شده تا شناسایی اهداف استراتژیک هر سطح اقدامات استراتژیک شناسایی و ارائه شود.

اطلاعات، یک دارایی بسیار با اهمیت در هر سازمان به شمار می‌رود. با توجه به اینکه یکی از اصلی‌ترین عناصر در شبکه مشاوران، تبادل اطلاعات است، بهتر است برای شناخت هر چه بیشتر ارتباط بین نهاده‌های شبکه در مدل زمینه‌فعالیت شبکه مشاوران، استراتژی مدیریت اطلاعات را در سطح نهاده‌های ذی‌ربط شناسایی و اعمال کنیم. با توجه به مطالب گفته شده، نهاده جامعه نزدیک، تامین‌کنندگان شبکه، اعضای خدمات‌گیرنده شبکه، و اعضای خدمات‌دهنده شبکه، عملاً نقش کلیدی در تبادل

اطلاعات شبکه را بر عهده دارند و می‌بایست به عنوان سطح تحلیل استراتژیک مدیریت اطلاعات مورد مطالعه قرار گیرند. از طرف دیگر، ایجاد ساختار سازمانی جدید برای شبکه مشاوران بر اساس تئوری‌های ابعاد سازمان در بعد ساختاری و در بعد محتوایی به منظور ایجاد مزیت حفظ چابکی در ساختار و نیز به عنوان یک اقدام استراتژیک کلیدی مطرح شده است. بنابراین، سازمان شبکه مشاوران مبنای حرکت خواهد بود. در ادامه فرایندها و نیازمندی‌های سازمان مشاوران، معرفی خواهد شد. برای دستیابی به «سازمان شبکه مشاوران» می‌بایست یک ساختار سازمانی اولیه تعریف کنیم. در این راستا، مدل زمینه فعالیت شبکه مشاوران در شکل (۱) گزارش شده است.



شکل (۱) مدل زمینه فعالیت سازمان مجازی مشاوران

همان‌گونه که در شکل ملاحظه می‌شود، هسته اصلی شبکه مشاوران را مرکز مطالعات اشتغال و کارآفرینی بنیاد شهید به عنوان محیط اصلی، در اختیار دارد و بقیه نهاده‌ها حول آن شکل خواهند گرفت. بنابراین ناظر به اهمیت وظایف هر یک از

نهادها و متناظر با چارچوب برنامه‌ریزی استراتژیک تدوین شده در سطح هر یک از نهادها و نیز الگوی استراتژی تدوین شده دانش، فرایندهای کلیدی هر سطح به همراه توضیحات کامل مربوط به سازمان مجازی مشاوره مرکز مطالعات اشتغال و کارآفرینی، به منظور راه‌اندازی شبکه مشاوران، در نظر خواهد آمد. لازم به ذکر است، اصلی‌ترین فرایندها برای اعمال تغییرات سازمان شبکه مشاوران فرایندهای متناظر با مرکز مطالعات اشتغال و کارآفرینی بنیاد شهید و امور ایثارگران (به عنوان هسته) هستند.

با توجه به زمینه‌یابی‌های انجام شده و با توجه به مشکلات و ناهماهنگی‌هایی که در شبکه مشاوران بنیاد شهید مشاهده شده است، انجام چنین پژوهشی ضرورت دارد. بر اساس اهداف این پژوهش به دنبال آن هستیم، بدانیم که ترتیب اهمیت مؤلفه‌های بعد ساختاری برای افزایش بهره‌وری سازمان شبکه مشاوران بنیاد شهید چگونه است؟ اهمیت مؤلفه‌های بعد ساختاری برای افزایش بهره‌وری سازمان شبکه مشاوران چگونه است؟ اهمیت مدیریت اطلاعات در افزایش بهره‌وری سازمان شبکه مشاوران بنیاد شهید چه مقدار است؟ سهم هر یک از متغیرهای ابعاد سازمانی و مدیریت اطلاعات در پیش‌بینی بهره‌وری شبکه مشاوران به چه میزان است؟ به عبارت دیگر، به دنبال شناسایی مهم‌ترین عوامل هستیم تا در اعمال اصلاحات ابعاد سازمانی و مدیریتی سرعت پیشرفت را افزایش دهیم.

روش

این پژوهش با توجه به هدفش از نوع پژوهش‌های کاربردی است. تحقیق کاربردی از نظر هدف و روشی که دنبال می‌کند در جست‌وجوی دستیابی به یک هدف علمی است و تاکید آن بر تامین سعادت و رفاه توده مردم و مطلوب بودن فعالیت آنها است. در صورتی که تحقیق کاربردی درست انجام شود اطلاعات بسیار سودمندی در زمینه برنامه‌ریزی، طرح و توسعه و شیوه‌های علمی فعالیت اجرایی به دست می‌دهد. برای دستیابی به این اهداف روش تحقیق زمینه‌یابی استفاده شد. می‌دانیم در روش زمینه‌یابی سه هدف اصلی توصیف، تبیین و کشف دنبال می‌شود (دلاور، ۱۳۸۵).

جامعه این پژوهش کلیه مشاوران مشغول به کار در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران و مدارس شاهد شیراز هستند که در سال تحصیلی ۱۳۸۹ در محل خدمت

خود در حال فعالیت هستند که تعداد آنان ۱۰۲ نفر است. با توجه به مطالعات و زمینه-یابی‌های انجام شده و براساس فرمول محاسبه حجم نمونه جامعه محدود حجم نمونه ۴۸ نفر در دستور کار قرار داده شد. در جامعه آماری مذکور، با توجه به تعداد افراد نمونه روش نمونه‌گیری تصادفی ساده اعمال شد.

ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش یک پرسشنامه محقق‌ساخته می‌باشد که در طی انجام همین پژوهش ساخت و اعتباریابی شده است. برای تدوین این آزمون محقق مطالب نظری و تحقیقات انجام شده در رابطه با موضوع تحقیق را مطالعه کرده و براساس مؤلفه‌های به دست آمده از آنها سؤالات آزمون استخراج شده است.

برای بررسی روایی پرسشنامه از روش‌های روایی صوری و نظر متخصصان استفاده شد. نسخه اولیه آزمون که دارای ۴۰ سؤال بود به متخصصان تحویل شد و پس از مشاوره با صاحب نظران ۵ سؤال که از نظر ایشان نامناسب تشخیص داده شده بود، کنار گذاشته شد. در نهایت، پرسشنامه ۳۵ سؤالی که با روش لیکرت نمره‌گذاری امتیاز می‌شود برای اجرا آماده شد. به منظور بررسی قدرت تمیز سؤالات این پرسشنامه و همسانی درونی آنها که نوعی ضریب پایایی محسوب می‌شود از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰.۸۸ و مقدار ضریب تنصیف آن ۰.۸۳ به دست آمد که نشان‌دهنده همسانی و پایایی بسیار خوب برای پرسشنامه به کار برده شده در این پژوهش است.

یافته‌ها

در اولین قدم از انجام تحلیل‌های پژوهش، ویژگی‌های جمعیت شناختی گروه نمونه بر اساس آمار توصیفی بررسی شد که خلاصه‌ای از نتایج آن در جدول (۱) گزارش شده است. در این جدول، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی و گرایش رشته تحصیلی به تفکیک جنسیت گزارش شده است.

جدول (۱) جدول فراوانی ویژگی‌های جمعیت شناختی گروه نمونه

	جنسیت					
	کل		مرد		زن	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
میزان تحصیلات						
لیسانس	۶۸.۸٪	۳۳	۲۲.۹٪	۱۱	۴۵.۸٪	۲۲
فوق لیسانس	۲۰.۸٪	۱۰	۱۶.۷٪	۸	۴.۲٪	۲
دکتر	۱۰.۴٪	۵	۶.۳٪	۳	۴.۲٪	۲
رشته تحصیلی						
روان‌شناسی	۴۱.۷٪	۲۰	۱۴.۶٪	۷	۲۷.۱٪	۱۳
علوم تربیتی	۲۷.۱٪	۱۳	۲۰.۸٪	۱۰	۶.۳٪	۳
مشاوره	۳۱.۳٪	۱۵	۱۰.۴٪	۵	۲۰.۸٪	۱۰
گرایش رشته تحصیلی						
روان‌شناسی عمومی	۱۴.۶٪	۷	۶.۳٪	۳	۸.۳٪	۴
روان‌شناسی بالینی	۲۰.۸٪	۱۰	۶.۳٪	۳	۱۴.۶٪	۷
روان‌شناسی تربیتی	۸.۳٪	۴	۴.۲٪	۲	۴.۲٪	۲
مدیریت آموزشی	۲۲.۹٪	۱۱	۱۶.۷٪	۸	۶.۳٪	۳
کودکان استثنایی	۲.۱٪	۱	۲.۱٪	۱	۰.۰٪	۰
مشاوره تحصیلی	۳۱.۳٪	۱۵	۱۰.۴٪	۵	۲۰.۸٪	۱۰
کل	۱۰۰.۰٪	۴۸	۴۵.۸٪	۲۲	۵۴.۲٪	۲۶

در جدول (۱) مشاهده می‌شود که ۳۳ نفر از گروه نمونه دارای تحصیلات لیسانس هستند. این مقدار که معادل ۶۸.۸ درصد است، بیشترین فراوانی را در این بخش به خود اختصاص داده است و افراد دارای مدرک فوق لیسانس و دکترای با فراوانی درصدی ۲۰.۸ درصد و ۱۰.۴ درصد رتبه‌های بعدی را به خود اختصاص داده‌اند. در بررسی رشته‌های تحصیلی نیز مشاهده شد، روان‌شناسی با فراوانی ۲۰ و فراوانی درصدی ۴۰ بیشترین مقدار حضور را به خود اختصاص داده است. رشته مشاوره و راهنمایی با فراوانی ۱۵ و فراوانی درصدی ۳۱.۳ و همچنین علوم تربیتی با فراوانی ۱۳

و فراوانی درصدی ۲۷.۱ در رتبه‌های بعدی هستند. در بررسی گرایش رشته‌های تحصیلی مشاهده شد که بیشترین حضور به رشته مشاوره تحصیلی با فراوانی درصدی ۳۱.۳ و کمترین حضور به گرایش کودکان استثنایی با فراوانی درصدی ۲.۱ تعلق گرفته است. فراوانی گرایش‌های دیگر در بین این دو مقدار قرار دارد. این اطلاعات بر اساس گروه نمونه ۴۸ نفری به دست گزارش شده است که ۲۶ نفر آنان زن و ۲۲ نفر آنها مرد هستند. مطالب عنوان‌شده به تفکیک جنسیت نیز گزارش شده است که برای مشاهده آنها می‌توان به جدول (۱) مراجعه کرد.

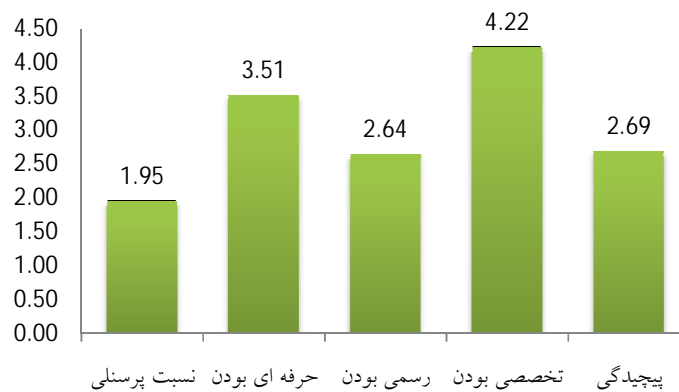
برای بررسی اهمیت مؤلفه‌های بعد ساختاری در افزایش بهره‌وری از آزمون فریدمن استفاده شد که خلاصه‌ای از نتایج این تحلیل در جدول (۲) گزارش شده است. در این جدول، میانگین نمرات (M)، انحراف معیار نمرات (S.D)، میانگین رتبه‌ها (M.R)، حجم نمونه (N)، مقدار χ^2 ، درجه آزادی (df) و سطح معنی‌داری (p) گزارش شده است.

جدول (۲) نتایج آزمون فریدمن برای الویت‌بندی اهمیت ابعاد ساختاری

p	df	χ^2	N	M.R	S.D	M	مؤلفه‌های بعد ساختاری
۰.۰۰۰۱	۴	۶۳.۸۶	۴۸	۱.۹۵	۰.۹۷	۲.۷۲	نسبت پرسنلی
				۳.۵۱	۰.۵۰	۳.۵۳	حرفه ای بودن
				۲.۶۴	۰.۹۸	۳.۰۸	رسمی بودن
				۴.۲۲	۰.۶۱	۴.۰۸	تخصصی بودن
				۲.۶۹	۰.۶۸	۳.۱۹	پیچیدگی

می‌دانیم در صورتی که مقدار سطح معنی‌داری به دست آمده از مقدار خطای آزمون ($\alpha=۰.۰۱$) کوچک‌تر باشد، معنی‌داری تفاوت در آن سطح به اثبات می‌رسد. همان‌گونه که در جدول (۲) مشاهده می‌شود مقدار کای اسکور به دست آمده ۶۳.۸۶ با درجه آزادی ۴ در سطح در $p < 0/0001$ معنی دار است؛ به عبارت دیگر، بین میزان تأثیر-گذاری مؤلفه‌های ابعاد ساختاری در بهره‌بروری شبکه مشاوران بنیاد شهید تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ به طوری که تخصصی بودن با میانگین رتبه‌ای ۴.۲۲ در جایگاه

اول و مؤلفه نسبت پرسنلی با میانگین رتبه ای ۱.۹۵ در جایگاه آخر مؤلفه‌های موجود در این تحلیل جای گرفته‌اند. برای مشاهده بهتر تفاوت‌ها و اولویت‌های ذکر شده جدول (۲) در این پنج مؤلفه بعد ساختاری نمودار ستونی بر اساس میانگین رتبه‌های آنها رسم و با عنوان نمودار (۱) گزارش شده است.



نمودار (۱) اهمیت مؤلفه‌های بعد ساختاری در افزایش بهره‌وری

در ادامه تحلیل‌ها برای بررسی اهمیت مؤلفه‌های بعد محتوایی در افزایش بهره‌وری نیز از آزمون فریدمن استفاده شد که خلاصه‌ای از نتایج این تحلیل در جدول (۳) گزارش شده است. محتویات و شاخص‌های موجود در این جدول همانند جدول (۲) است.

جدول (۳) نتایج آزمون فریدمن در الویت بندی اهمیت ابعاد محتوایی

p	df	x ²	N	M.R	S.D	M	مؤلفه های بعد محتوایی
۰.۰۰۰	۳	۶۵.۴۱	۴۸	۳.۰۱	۰.۷۳	۳.۵۳	فرهنگ
				۲.۳۶	۰.۵۵	۳.۲۸	اهداف
				۳.۲۷	۰.۴۰	۳.۵۶	محیط
				۱.۳۵	۰.۶۷	۲.۶۳	تکنولوژی

همان‌گونه که در جدول (۳) مشاهده می‌شود مقدار کسای اسکور به دست آمده 65.41 با درجه آزادی ۳ در سطح در $p < 0/0001$ معنی دار است؛ به عبارت دیگر بین میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌های ابعاد محتوایی در بهره‌وری شبکه مشاوران بنیاد شهید تفاوت معنی‌داری وجود دارد، به طوریکه مؤلفه محیط با میانگین رتبه‌ای ۳.۲۷ در جایگاه اول و مؤلفه تکنولوژی با میانگین رتبه‌ای ۱.۹۵ در جایگاه آخر مؤلفه‌های محتوایی موجود در این تحلیل جای گرفته‌اند. برای مشاهده بهتر تفاوت‌ها و اولویت‌های ذکر شده جدول (۳) در این چهار مؤلفه بعد محتوایی نمودار ستونی بر اساس میانگین رتبه‌های آنها رسم و با عنوان نمودار (۲) گزارش شده است.



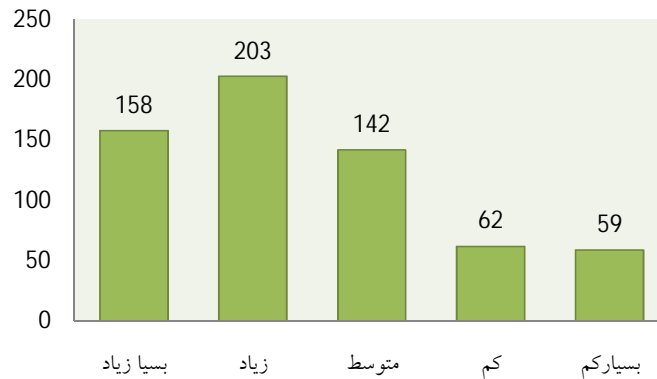
نمودار (۲) اهمیت مؤلفه‌های بعد ساختاری در افزایش بهره‌وری

در ادامه تحلیل‌ها برای بررسی اهمیت مدیریت اطلاعات در افزایش بهره‌وری از آزمون خی دو استفاده شد که خلاصه‌ای از نتایج این تحلیل در جدول (۳) گزارش شده است. در این جدول فراوانی مشاهده شده، فراوانی مورد انتظار، مقدار خی دو (χ^2)، درجه آزادی (df) و سطح معنی‌داری (p) گزارش شده است.

جدول (۴) نتایج آزمون خی دو برای اهمیت مدیریت اطلاعات

طبقات	فراوانی مشاهده شده	مورد انتظار	x ²	df	p
بسیار زیاد	۱۵۸	۱۲۴.۸	۱۲۶.۵	۴	۰.۰۰۰۱
زیاد	۲۰۳	۱۲۴.۸			
متوسط	۱۴۲	۱۲۴.۸			
کم	۶۲	۱۲۴.۸			
بسیار کم	۵۹	۱۲۴.۸			
کل	۶۲۴	۶۲۴			

همان‌گونه که در جدول (۴) مشاهده می‌شود مقدار کای اسکور به دست آمده 126.5 با درجه آزادی ۴ در سطح $p < 0/0001$ معنی‌دار است؛ به عبارت دیگر از نظر متخصصان مدیریت اطلاعات تأثیر زیادی در بهره‌وری شبکه مشاوران بنیاد شهید دارد، به طوری که گزینه زیاد با وزن دهی ۲۰۳ در جایگاه اول و گزینه خیلی کم با وزن دهی ۵۹ در جایگاه آخر گزینه‌های موجود در این تحلیل جای گرفته‌اند. برای مشاهده بهتر تفاوت‌ها و وزن‌های ذکر شده جدول (۴) نمودار ستونی آنها رسم و با عنوان نمودار (۳) گزارش شده است.



نمودار (۳) اهمیت مدیریت اطلاعات در افزایش بهره‌وری

در ادامه، فرایند تحلیل داده‌های پژوهش برای پاسخ‌گویی به این سؤال که سهم هر یک از متغیرهای ابعاد سازمانی و مدیریت اطلاعات در پیش‌بینی بهره‌وری شبکه مشاوران بنیاد شهید به چه میزان است از تحلیل رگرسیون چند گانه باروش همزمان استفاده شد. خلاصه‌ای از یافته‌های این تحلیل در جدول (۵) گزارش شده است. در این جدول، مقادیر ضرایب رگرسیون b ، بتای استاندارد β ، سطوح معناداری آنها (p)، ضریب تعیین استاندارد شده ($Adj.R2$)، مقدار F و سطح معنی‌داری (p) آن گزارش شده است.

جدول (۵) نتایج تحلیل رگرسیون تأثیر ابعاد سازمان و مدیریت اطلاعات بر بهره‌وری

متغیر پیش بین	b	β	p	Adj.R2	F	p
بعد ساختاری	۲.۶۱	۰.۷۷	۰.۰۰۸	۰.۷۶۳	۵۱.۳۷	۰.۰۰۰۱
بعد محتوایی	۴.۹۳	۲.۰۹	۰.۰۰۰			
مدیریت اطلاعات	۰.۵۰	۰.۵۶	۰.۰۰۵			

در جدول (۵) مشاهده می‌کنیم که برای بعد ساختاری مقدار ضریب بتا ۰.۷۷ به دست آمده است که این مقدار در سطح $p < ۰.۰۰۸$ معنی‌دار است. بدین معنی که بین بعد ساختاری و بهره‌وری رابطه معنی‌دار و مستقیمی به دست آمده است. همچنین در جدول (۵) مشاهده می‌کنیم که برای بعد محتوایی مقدار ضریب بتا ۲.۰۹ بدست آمده است که این مقدار در سطح $p < ۰.۰۰۰۱$ معنی‌دار است. بدین معنی که بین بعد محتوایی و بهره‌وری نیز رابطه معنی‌دار و مستقیمی به دست آمده است. برای مدیریت اطلاعات مقدار ضریب بتا ۰.۵۶ به دست آمده است که این مقدار در سطح $p < ۰.۰۰۵$ معنی‌دار است. بدین معنی که بین مدیریت اطلاعات و بهره‌وری نیز رابطه معنی‌دار و مستقیمی بدست آمده است. در ادامه فرایند تحلیل مشاهده می‌شود مقدار ضریب تعیین برای متغیرهای ورودی به تحلیل ۰.۷۶۳ به دست آمده است؛ یعنی متغیرهای پیش‌بینی کننده در این معادله ۷۶.۳ درصد از کل واریانس نمرات بهره‌وری را پیش‌بینی می‌کنند. این ضریب تعیین با مقدار ($F=۵۱.۳۷$) در سطح ($p < ۰/۰۰۰۱$) معنی‌دار است.

نتیجه‌گیری

همان‌گونه که در ابتدای پژوهش ذکر شد، هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه مدیریت اطلاعات و ابعاد سازمانی با بهره‌وری در شبکه مشاوران بنیاد شهید و امور ایثارگران است. بررسی اهمیت اعمال مدیریت اطلاعات و اولویت‌بندی مؤلفه‌های ابعاد سازمانی در بعد ساختاری و محتوایی هدف‌های بعدی این تحقیق هستند.

برای دستیابی به این هدف‌ها مراحل اجرایی تعریف و در دستور کار قرار داده شد که به طور خلاصه می‌توان ترتیب انجام آنها به شرح زیر است:

۱. مطالعه مستندات و وضعیت موجود،
۲. تحلیل وضعیت موجود مدیریت اطلاعات و ابعاد سازمانی،
۳. شناسایی و طراحی مدلی برای وضعیت مطلوب گروه مشاوران بنیاد شهید و امور ایثارگران،
۴. جمع‌بندی و تدوین گزارش نهایی تحقیق در قالب مقاله پژوهشی.

از روش مطالعه اسنادی و زمینه‌یابی براساس نظرات متخصصان حوزه‌های مشاوره و کارشناسان سازمان به صورت مصاحبه و پرسشنامه استفاده شد. براساس اطلاعات موجود در مدل و با توجه به دانش مدیریت اطلاعات باید مبادرت به تعریف مدل و سیستم مناسب برای مدیریت اطلاعات شبکه مشاوران کرد. در گام بعدی با مقایسه وضعیت موجود که حاصل نظر متخصصان است و وضعیت مطلوب که بر اساس نظر متخصصان و الگو تعریف شده، راهکارهای اجرایی برای انتقال به وضعیت مطلوب تبیین می‌شود.

در بخش یافته‌ها به تحلیل اطلاعات به دست آمده از گروه متخصصان و مشاوران پرداختیم تا به سؤالات مطرح شده در پژوهش پاسخ داده شود.

برای بررسی اهمیت مؤلفه‌های بعد ساختاری در افزایش بهره‌وری از آزمون فریدمن استفاده شد. سطح معنی‌داری به دست آمده از مقدار خطای آزمون ($\alpha=0.01$) کوچک‌تر شد و معنی‌داری تفاوت در آن سطح به اثبات رسید. مقدار کای اسکور بدست آمده 63.86 در سطح $p<0/0001$ معنی‌دار شد؛ یعنی بین میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌های ابعاد ساختاری در بهره‌بروری شبکه مشاوران بنیاد شهید تفاوت معنی‌داری مشاهده شد؛ به طوری که تخصصی بودن در جایگاه اول و مؤلفه نسبت پرسنلی در جایگاه آخر مؤلفه‌های اولویت‌بندی موجود جای گرفتند.

برای بررسی اهمیت مؤلفه‌های بعد محتوایی در افزایش بهره‌وری نیز از آزمون فریدمن استفاده شد. کای اسکور به دست آمده 65.41 در سطح $p < 0/0001$ معنی‌دار شد و دریافتیم که بین میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌های ابعاد محتوایی در بهره‌وری شبکه مشاوران بنیاد شهید نیز تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در این اولویت‌بندی مشخص شد، مؤلفه "محیط" در جایگاه اول و مؤلفه تکنولوژی در جایگاه آخر مؤلفه‌های محتوایی جای دارند.

به منظور بررسی اهمیت مدیریت اطلاعات در افزایش بهره‌وری از آزمون کای اسکور استفاده شد؛ مقدار کای اسکور به دست آمده در سطح $p < 0/0001$ معنی‌دار شد. یعنی از نظر متخصصان مدیریت اطلاعات تأثیر زیادی در بهره‌وری شبکه مشاوران بنیاد شهید خواهد داشت و اعمال این روش مدیریتی برای شبکه مشاوران ضروری تشخیص داده شده است.

برای تعیین سهم هر یک از متغیرهای ابعاد سازمانی و مدیریت اطلاعات در پیش‌بینی بهره‌وری شبکه مشاوران بنیاد شهید از تحلیل رگرسیون چند متغیری با روش همزمان استفاده شد. این تحلیل مشخص کرد که ضریب تعیین برای متغیرهای ورودی به تحلیل 0.763 به دست آمده است؛ به عبارت دیگر، متغیرهای پیش‌بینی کننده در این معادله که همان ابعاد سازمانی (ساختاری و محتوایی) و مدیریت اطلاعات هستند ۷۶.۳ درصد از کل واریانس نمرات بهره‌وری را پیش‌بینی می‌کنند. ضریب تعیین به دست آمده در سطح $p < 0/0001$ معنی‌دار شد که نشان دهنده قدرت خوب مدل رگرسیونی به دست آمده است.

در جمع‌بندی مطالب می‌توان عنوان کرد که مدیریت اطلاعات و ابعاد سازمانی با بهره‌وری در شبکه مشاوران بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری دارند و با اصلاح آنها می‌توان بهره‌وری را در سازمان شبکه مشاوران بنیاد شهید ارتقاء بخشید. همچنین مؤلفه‌های ابعاد ساختاری و محتوایی سازمانی اولویت‌های متفاوتی در اثرگذاری روی بهره‌وری سازمان را نشان دادند. بر این اساس پیشنهاد می‌شود، تغییرات ابعاد سازمانی با توجه به اولویت‌های مشخص شده در شبکه مشاوران پیاده‌سازی شوند و همچنین سیستم مدیریت اطلاعات نیز در این شبکه تزریق شود.

منابع

- حسینی بیرجندی، سید مهدی (۱۳۸۵): راهنمایی و مشاوره تحصیلی، انتشارات سمت.
- حسن زاده، محمد. ۱۳۸۲. مدیریت اطلاعات و دانش (رویکرد مقایسه‌ای). اطلاع شناسی ۲(۶۵): ۸-۱۷.
- دلاور، علی (۱۳۸۵). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. چاپ دهم، تهران: نشر ویرایش.
- شکوهی، غلامحسین. (۱۳۶۷). تربیت و مراحل آن. انتشارات آستان قدس رضوی.
- صافی، احمد (۱۳۸۴). اصول و فنون راهنمایی و مشاوره در دوره‌های تحصیلی، انتشارات رشد.
- کسرای، احمدرضا و علی رحیمی، محمد مهدی (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و اثر بخشی ارتباطات در سازمان بازنشستگی کشوری از منظر کارکنان. فصلنامه بصیرت، سال شانزدهم، ۴۴، پاییز، ۱۳۸۸.
- نکویی مقدم محمود، حسن زاده علی، یزدی فیض آبادی وحید (۱۳۸۷). بررسی رابطه استقرار سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و ساختار سازمانی در ادارات دولتی شهر کرمان. مدیریت اطلاعات سلامت. ۱۳۸۷: 5(1).
- Koonts , Harold .1993; Management: A global perspective. Mc Graw hill publisher .
- Robbins, Stephen. .1996; Essentials of organizational behavior. Prentice Hall international inc .
- Scott, Richard 1981; Organizations : Rational ,natural and open system .Prentice – Hall.
- Rivera, William M., M. Kalim Qamar and L. Van Crowder.2002; Agricultural and rural extension worldwide: Options for institutional reform in the developing countries. Rome: FAO.